

**Universidad Autónoma de Occidente**  
**Unidad Regional Guasave**  
**Departamento de Investigación y Posgrado**  
**Doctorado en Sustentabilidad**



**Tesis:**

“Maximización de los recursos tangibles de los establecimientos de hospedaje, en la modalidad de hoteles, de la ciudad de Culiacán, Sinaloa a través de prácticas sustentables”

**Para obtener el grado de Doctora en Sustentabilidad**

**Presenta:**

M.C. Dulce Livier Castro Cuadras

**Director de Tesis:**

Dr. Raúl Portillo Molina

SEPTIEMBRE DEL 2021.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE  
VICERRECTORÍA ACADÉMICA  
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO  
Dictamen del Comité Revisor

Guasave, Sinaloa, a 11 de agosto de 2021.

Dra. Celia Ruth Sainz López  
Jefe del Departamento de Investigación y Posgrado  
Unidad Regional Guasave  
Universidad Autónoma de Occidente  
Presenta

At'n. Dra. Xiomara Patricia Perea Domínguez  
Coordinadora Académica del Programa Educativo de Posgrado  
De Doctorado en Sustentabilidad

Hemos revisado el trabajo Proyecto Terminal titulado:

«Maximización de los recursos tangibles de los establecimientos de hospedaje, en la modalidad de hoteles, de la ciudad de Culiacán, Sinaloa a través de prácticas sustentables»

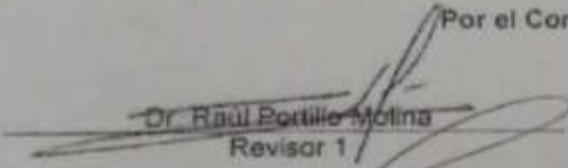
Que, para obtener el grado de Doctora en Sustentabilidad, presenta: la C. Dulce Livier Castro Cuadras. Tomando en cuenta lo establecido en la Guía correspondiente y lo que se considera las buenas prácticas en la disciplina consideramos:

El Trabajo Proyecto Terminal cumple con los requisitos en cuanto a esencia y forma para su réplica en examen recepcional.

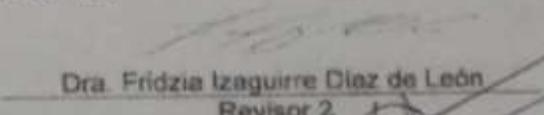
Así lo avalamos como Comité dictaminador

Atentamente

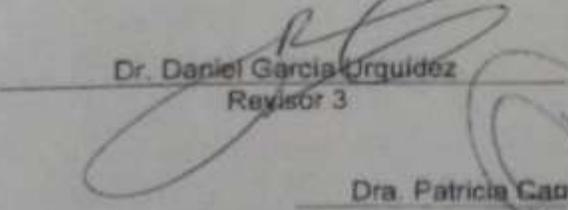
Por el Comité Revisor

  
Dr. Raúl Portillo Molina

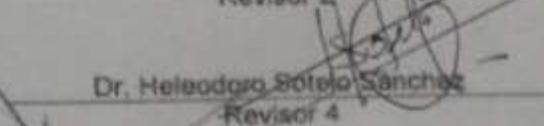
Revisor 1

  
Dra. Fridzia Izaguirre Díaz de León

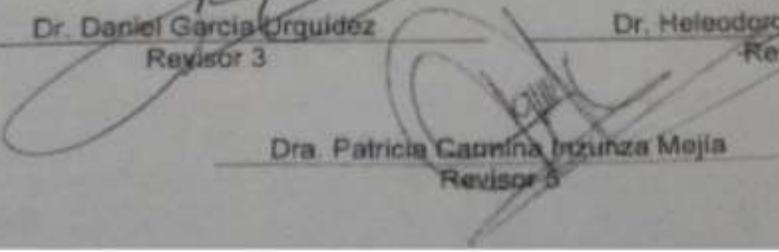
Revisor 2

  
Dr. Daniel García Urquidéz

Revisor 3

  
Dr. Heleodoro Sotelo Sánchez

Revisor 4

  
Dra. Patricia Cañina Inzunza Mejía

Revisor 5

## **Agradecimientos**

Al Consejo de Ciencia y Tecnología (CONACYT) por su apoyo y beca recibida durante el Doctorado, así como el reconocimiento que emana de ser estudiante de un programa de calidad.

Al Doctorado en Sustentabilidad por el apoyo recibido, las atenciones y la calidad ofrecida durante el tiempo que llevó este proceso.

A la Universidad Autónoma de Occidente por brindarme la oportunidad de ser parte de sus egresados, con el reconocimiento y calidad que en la sociedad representa.

A mi amigo y director de tesis, el Dr. Raúl Portillo Molina por su apoyo incondicional, su compromiso y humanidad. Mi más sentido agradecimiento por compartir sus conocimientos y sacar adelante este proyecto.

Gracias a todos y cada uno de ustedes, que formaron parte de este proyecto y que fueron parte fundamental en el cumplimiento de esta meta.

## Resumen

Los establecimientos de hospedaje son parte importante en la búsqueda del desarrollo sustentable por la injerencia que tienen en la comunidad y el medio ambiente donde se desarrollan, es por ello que la presente investigación se enfoca en identificar cuáles son las prácticas que los hoteles de la ciudad de Culiacán, Sinaloa, implementan para contribuir al desarrollo sustentable y al mismo tiempo medir la incidencia que tienen en la maximización de sus recursos tangibles. Para ello se aplicó un enfoque de estudio cuantitativo y se utilizó como técnica de recopilación de información el cuestionario. El tipo de investigación fue exploratoria, no experimental y correlacional, la población de estudio se conforma por 21 hoteles que generan más de 10 empleos directos. Los hallazgos arrojaron que 13 de 26 prácticas son las que mayormente inciden en la maximización de los recursos, de las cuales el mayor porcentaje se agrupa en la dimensión económica. A partir de los resultados se diseñó un modelo estadístico de regresión lineal simple que puede ser útil para pronosticar la rentabilidad de los establecimientos de hospedaje a través de sus prácticas sustentables.

Palabras claves: PYMES, Recursos tangible, Prácticas Sustentables, Establecimientos de Hospedaje.

### Abstract:

Accommodation establishments are an important part in the search for sustainable development due to the interference they have in the community and the environment where they are developed, which is why this research focuses on identifying what are the practices that hotels in the city of Culiacán, Sinaloa, they implement to contribute to sustainable development and at the same time measure the impact they have on maximizing their tangible resources. For this, a quantitative study approach was applied and the questionnaire was used as the information gathering technique. The type of research was exploratory, non-experimental and correlational, the study population is made up of 21 hotels that generate more than

10 direct jobs. The findings showed that 13 out of 26 practices are those that have the greatest impact on the maximization of resources, of which the highest percentage is grouped in the economic dimension. From the results, a simple linear regression statistical model was designed that can be useful to forecast the profitability of lodging establishments through their sustainable practices.

## Índice

Introducción.....	11
<b>Capítulo I. Planteamiento del Problema y análisis del entorno.....</b>	<b>15</b>
1.1. Contexto.....	15
1.2. Antecedentes investigativos.....	18
1.3. Pequeñas y Medianas Empresas (PyMES).....	23
1.3.1. Ventajas y desventajas de las PyMES.....	26
1.4. PyMES en México.....	29
1.4.1. PyMES en Sinaloa.....	31
1.5. Actividad turística.....	33
1.6. El turismo en cifras.....	36
1.7. Establecimientos de hospedaje en Culiacán.....	41
1.8. Reconocimiento por las prácticas sustentables a establecimientos de hospedaje a nivel mundial.....	45
1.9. Descripción del problema.....	48
1.10. Delimitación.....	50
1.11. Objetivos.....	51
1.12. Hipótesis.....	51
1.13. Justificación.....	52
<b>Capítulo II: Fundamentos teóricos y conceptuales de la sustentabilidad.....</b>	<b>54</b>
2.1. Marco Teórico (Teorías).....	54
2.2. Desarrollo sustentable.....	60
2.2.1. Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS).....	63
2.2.2. Sustentabilidad.....	79
2.3. Prácticas Sustentables.....	84
2.4. Sustentabilidad Empresarial.....	87
2.4.1. Sustentabilidad en el Sector Turístico.....	92
2.5. Empresa.....	99
2.5.1. Clasificación de Empresas.....	101
2.5.2. Objetivos Empresariales.....	103
2.5.3. Maximización de los recursos.....	105
2.6. Establecimientos de Hospedaje.....	108
2.6.1. Tipos de establecimientos de hospedaje.....	110
2.7. Hoteles.....	111
2.7.1. Clasificación de hoteles según servicios que ofrece (Estrellas)....	114
<b>Capítulo III: Fundamentos metodológicos de la investigación.....</b>	<b>117</b>
3.1. Método científico.....	117
3.2. Tipos de investigación.....	120
3.2.1. Enfoque cuantitativo.....	125

3.3. Diseño metodológico .....	128
3.3.1. Delimitación del Problema .....	128
3.3.2. Población .....	128
3.3.3. Marco muestral .....	129
3.3.4. Instrumento para la recopilación de la información .....	130
3.3.5. Prueba piloto .....	133
3.3.6. Alpha de Cronbach .....	133
3.3.7. Validación del instrumento por expertos .....	134
3.3.8. Procesamiento de datos .....	135
<b>Capítulo IV: Análisis e interpretación de resultados .....</b>	<b>136</b>
4.1. Introducción .....	136
4.2. Alpha de Cronbrach .....	137
4.3. Descripción del sujeto de estudio .....	140
4.4. Dimensión económica .....	143
4.5. Dimensión social .....	144
4.6. Dimensión ambiental .....	153
4.7. Beneficios económicos y sociales de las prácticas sustentables .....	158
4.8. Impacto de las prácticas sustentables en la rentabilidad .....	165
4.9. Validación de la hipótesis .....	168
4.10. Modelo de Regresión Lineal Simple .....	174
4.10.1. Modelo de Regresión Lineal Simple de la Dimensión Social .....	176
4.10.2. Modelo de Regresión Lineal Simple de la Dimensión Ambiental ..	177
4.10.3. Modelo de Regresión Lineal Simple de la Dimensión Económica	178
4.10.4. Comparativo de los Modelos por Dimensión .....	179
Conclusiones .....	181
Referencias bibliográficas .....	184

## Índice de tablas

Tabla 1: Antecedentes investigativos .....	21
Tabla 2: Diversas clasificaciones del tamaño de las empresas.....	24
Tabla 3: Ventajas y desventajas de las PyMES .....	29
Tabla 4: Número de PyMES por entidad federativa en México .....	30
Tabla 5: Número de PyMES en Sinaloa, según municipio .....	31
Tabla 6: Aportaciones al concepto de turismo sustentable .....	34
Tabla 7: Modelos de patrones de viaje en México .....	34
Tabla 8: Programas para impulsar el desarrollo sustentable en zonas turísticas en México.....	35
Tabla 9: Principales destinos en el mundo en función de la llegada de turistas....	36
Tabla 10: Principales destinos en el mundo en función de sus ingresos por turismo .....	38
Tabla 11: Número de hoteles y cuartos por entidad federativa al 31 de enero del 2017 .....	39
Tabla 12: Establecimientos de hospedaje registrados por municipio según tipo de alojamiento.....	40
Tabla 13: Establecimientos de hospedaje registrados por municipio según categoría turística del establecimiento al 31 de diciembre de 2017 .....	41
Tabla 14: Ocupación hotelera por categoría. Culiacán, 2017.....	42
Tabla 15: Turistas que visitaron Culiacán por categoría 2017.....	44
Tabla 16: Objetivo de Desarrollo Sustentable por eje de atención.....	46
Tabla 17: Hoteles con el distintivo <i>Green Key</i> del Noroeste de México .....	47
Tabla 18: Teorías consultadas .....	56
Tabla 19: Dimensiones de la Sustentabilidad.....	80
Tabla 20: Fines de las dimensiones .....	81
Tabla 21: Indicadores para medir las dimensiones de la sustentabilidad.....	83
Tabla 22: Acontecimientos internacionales de impacto en la Sustentabilidad .....	90
Tabla 23: Los 10 desafíos principales que enfrentarán las empresas en la sustentabilidad .....	91
Tabla 24: Fines, Funciones y Elementos de las Empresas.....	100
Tabla 25: Clasificación de empresa según Thompson (2007) .....	101
Tabla 26: Actividad económica por sector, según el INEGI (2015) .....	102
Tabla 27: Antecedentes de establecimientos de hospedaje .....	109
Tabla 28: Clasificación de establecimientos de hospedaje .....	110
Tabla 29: Clasificación de hoteles según la SECTUR.....	112
Tabla 30: Clasificación de hoteles por estrellas otorgadas .....	114
Tabla 31: Características del Método Cuantitativo .....	126
Tabla 32: Características del cuestionario a aplicar .....	132

Tabla 33: Alpha de Cronbach, según ítems en la Escala de Likert .....	138
Tabla 34: Alpha de Cronbach, según ítems en la Rentabilidad.....	140
Tabla 35: Relaciones comerciales con empresas de la región.....	144
Tabla 36: Comparativo de Salarios del sector.....	145
Tabla 37: Niveles de salud y seguridad laboral.....	146
Tabla 38: Formación y desarrollo profesional de los empleados.....	147
Tabla 39: políticas de flexibilidad laboral .....	147
Tabla 40: Intereses de la comunidad en la toma de decisiones .....	148
Tabla 41: Proyectos sociales destinados a la comunidad .....	149
Tabla 42: Canales de diálogo con los trabajadores.....	150
Tabla 43: Consumo a proveedores de la zona.....	151
Tabla 44: Distintivo por la implementación de prácticas sustentables.....	152
Tabla 45: Correlación entre prácticas sustentables de la Dimensión Social .....	152
Tabla 46: introducción de fuentes energías alternativas .....	156
Tabla 47: Correlación entre prácticas sustentables de la Dimensión Ambiental .	157
Tabla 48: Premios y/o reconocimientos a partir de la implementación de las prácticas sustentables .....	159
Tabla 49: Beneficios sociales al implementar prácticas sustentables .....	160
Tabla 50: Coeficiente de Correlación entre los beneficios económicos y sociales .....	164
Tabla 51: Porcentaje de disminución de los gastos administrativos y ventas a partir de la implementación de prácticas sustentables .....	167
Tabla 52: Prácticas sustentables del Modelo de Regresión Múltiple Lineal .....	174

## Índice de figuras

Figura No. 1: Cuartos y unidades de hospedaje registrados en Hoteles por municipio .....	43
Figura No. 2: Inventario de habitaciones por categoría de Hotel en Culiacán, Sinaloa .....	44
Figura No. 3: Producto Interno Bruto Turístico Directo .....	79
Figura No. 4: Medidas de sustentabilidad que implementan las empresas .....	87
Figura No. 5: Criterios de selección del sujeto de estudio .....	129
Figura No. 6: Antigüedad de los establecimientos de hospedaje .....	141
Figura No. 7: Responsabilidades de encuestados .....	142
Figura No. 8: Dimensión económica prácticas sustentables favorables .....	143
Figura No. 9: Prácticas sustentables: Ahorro de agua y energía .....	155
Figura No. 10: Prácticas sustentables y éxito de la empresa .....	158
Figura No. 11: Beneficios económicos por la implementación de prácticas sustentables .....	161
Figura No. 12: Beneficios económicos de menor impacto por la implementación de prácticas sustentables .....	165
Figura No. 13: Rentabilidad financiera y prácticas sustentables .....	166
Figura No. 14: Regresión lineal .....	168
Figura No. 15: Pronóstico de rentabilidad por dimensión, según las prácticas sustentables .....	180

## Introducción

La preocupación global por el daño ocasionado al medio ambiente se observa en las diversas estrategias que se han planteado para contrarrestar este problema, tales como el *Informe Brundtland*, en el cual se plantea una postura crítica hacia el desarrollo económico actual y se expone la necesidad de la sostenibilidad ambiental surgiendo con ello el término Desarrollo Sustentable. Consecutivamente se han realizado diversos encuentros en el que participan varios países, donde firman acuerdos que compromete a los países a buscar alternativas para disminuir la contaminación, desarrollar fuentes alternas de energías, preservar los recursos naturales y mejorar la calidad de vida de los seres humanos.

Una estrategia que se ha retomado por la incidencia que generan las organizaciones, es su involucramiento ya que son la principal fuente de contaminación y quienes están más comprometidas a buscar soluciones para lograr este desarrollo. Existen diversas investigaciones que han aportado un gran número de estrategias corporativas enfocadas al cuidado del medio ambiente, como lo son indicadores de sustentabilidad, prácticas sustentables, entre otras.

Conscientes del compromiso que tienen las organizaciones y los objetivos que se plantean a nivel económico, se debe encontrar el equilibrio entre la parte económica y ambiental, sin descuidar la parte social; en este sentido se puede decir que cuando una organización logra ese equilibrio ha encontrado la manera de trabajar bajo prácticas sustentables y su gestión está contribuyendo al desarrollo sustentable.

Este cambio genera además de un efecto positivo en el medio ambiente y la comunidad, beneficios sociales y económicos para la empresa. Se vuelve más rentable al mejorar su imagen y reputación, aumentando la lealtad de los clientes, colaboradores y proveedores.

Específicamente el sector turismo se ve muy comprometido a implementar estas prácticas, debido a que su actividad afecta directamente al medio ambiente,

dado que generalmente su actividad involucra espacios naturales. El turismo es una actividad importante a nivel global por los ingresos que genera a los países y el resultado que tiene en la economía local. México ocupa el noveno lugar a nivel mundial en función de la llegada de turistas, esto genera empleo para la comunidad, apoyos gubernamentales y otros beneficios, pero también implica una incidencia en el medio ambiente, es por ello la imperante necesidad de que esta actividad se realice de manera sustentable.

Debido a lo antes expuesto, específicamente los hoteles que es uno de los principales beneficiarios de la actividad turística, estos han procurado implementar diferentes prácticas, políticas y/o estrategias que van en pro del cuidado del medio ambiente, retomando de igual forma la parte social y económica. Esto a su vez ha impactado en la rentabilidad de estos establecimientos, lo cual fungió como base para la presente investigación, en donde se analizó el impacto de las prácticas sustentables en la maximización de los recursos tangibles de los hoteles de la Ciudad de Culiacán, Sinaloa, México.

Para lograr ese análisis fue necesario diseñar un instrumento que identifica las prácticas sustentables que llevan a cabo este tipo de organizaciones y cuál era el impacto en su rentabilidad, algunas de las preguntas que contenía este instrumento estaban enfocadas a conocer si la empresa contaba con algún distintivo que le reconociera su labor por implementar prácticas sustentables, el rango de rentabilidad generada por la organización durante los últimos tres años, el involucramiento de la sociedad y los empleados, entre otras.

El contenido de este trabajo se estructura en cuatro capítulos y un apartado de discusión y conclusiones. En el primer capítulo se plasman los antecedentes de las variables de la investigación, así como el planteamiento y formulación del problema; las preguntas de investigación, el objetivo general y los objetivos específicos; su justificación; la hipótesis planteada a partir de los objetivos, y las dimensiones bajo la cual se llevó a cabo el trabajo investigativo.

En el segundo capítulo se describe, estudia y analiza el Desarrollo Sustentable, los objetivos del desarrollo sustentable, la sustentabilidad empresarial y sus prácticas. Así mismo, se analiza el impacto de las prácticas sustentables en la rentabilidad de los hoteles de Culiacán, considerando las teorías de la sustentabilidad, maximización del valor para los shareholders (accionistas), constitucionalismo corporativo, gestión de los grupos de interés, teoría normativa de los stakeholders.

Respecto a la metodología bajo la cual se realizó esta investigación, se encuentra redactada en el capítulo número tres, dando a conocer el enfoque, la población, instrumentos de recolección de datos; así como las pruebas para validar el instrumento; es decir, todas las herramientas utilizadas para dar respuesta a las preguntas de investigación y probar la hipótesis.

El capítulo cuatro contempla los resultados de esta indagación; primeramente, se expone la descripción del instrumento que se utilizó para obtener la información que se analizó en esta investigación, de igual forma se muestra como se realizó la validación mediante el Alpha de Cronbach, posteriormente se describe el sujeto de estudio para continuar con la descripción de los resultados por dimensiones al igual que los beneficios económicos y sociales que los encuestados perciben a partir de las prácticas implementadas.

Posteriormente se muestra el impacto que tienen las prácticas sustentables en la rentabilidad de los sujetos de estudio y con ello la validación de la hipótesis, para concluir con la propuesta de un modelo de regresión múltiple lineal, el cual tiene como finalidad pronosticar la rentabilidad que generan la implementación de las prácticas que sugiere la prueba de la CHI cuadrada, la cual arrojó trece prácticas divididas en las tres dimensiones.

Finalmente, se contempla un apartado llamado discusión y conclusiones, donde se contrastan los resultados obtenidos con los diferentes autores expuestos en el capítulo dos, y se aprecian las conclusiones a las que se llegó después de haber realizado todo este trabajo investigativo. Adicionalmente, se dan a conocer

las limitaciones que se presentaron en el desarrollo del trabajo, y los anexos tales como el instrumento utilizado y las tablas de frecuencias de cada uno de los *ítems*.

## Capítulo I. Planteamiento del Problema y análisis del entorno.

### 1.1.- Contexto

De acuerdo al Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), en el 2016, el estado de Sinaloa registraba 111 mil 47 Unidades Económicas, lo que representaba el 2.2% del total nacional, de igual forma, según el Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO), el Índice de Competitividad Estatal 2016 (ICE), Sinaloa ocupó el noveno lugar a nivel nacional, al contabilizar un ICE de 54.25 puntos (Secretaría de Economía, 2018).

Sin embargo, dichas cifras no se reflejaron en el sector turístico estatal al presentarse una disminución del 0.89%, en el periodo del 2017 al 2018, en relación al número de cuartos de hotel disponibles, no obstante, el comportamiento de esta misma variable para la ciudad de Culiacán presentó un incremento del 6.70%. La disminución en la entidad se originó en los hoteles de la ciudad de Mazatlán, Sinaloa (Amarillas, 2019).

A pesar de ese decremento, el sector terciario, el que agrupa al comercio y los servicios y este último el sector turístico, aportó el 69.29% del total contabilizado en el Producto Interno Bruto (PIB) en el 2017. Las actividades primarias representaron el 11.00% y las actividades secundarias o industrial el 19.71% (Amarillas, 2018).

Las cifras anteriores revelan la importancia que tiene el sector turístico para el estado de Sinaloa. Calderón-García, Gonzalez-Gallarza, Fayos-Gardó y Osullivan, Pauline (2016) afirman que el turismo es la quinta mayor categoría de exportación del mundo, sin embargo, Aguilar, Palafox y Anaya (2015), critican que día a día la actividad turística se va apropiando del paisaje natural generado por el crecimiento de los centros turísticos al involucrar una gran variedad de actores en su desarrollo y crecimiento. No olvidemos que el tema pendiente es cumplir con el

bien común de la humanidad, lo que implica, como primer paso, el respeto de la integridad de la naturaleza (Miranda y Guerrero, 2018).

Se puede señalar que la empresa, como elemento básico del sistema de generación de bienes y servicios, es también un factor de la vida económica el cual permite el mejoramiento personal y laboral de los colaboradores, manifestándose en la calidad de vida de las personas.

La empresa esencialmente es un conjunto de esfuerzos sumados, donde unos aportan capital, otros sus habilidades de gestión y algunos más mano de obra, con el fin de conseguir objetivos económicos, pero que conlleva un panorama mucho más profundo, ya que las empresas interactúan con distintos grupos de interés directa o indirectamente.

Dentro del contexto productivo, las PyMES, son las de mayor impacto debido a su capacidad de absorber parte de la población activa, su flexibilidad, así como su adaptabilidad para satisfacer las necesidades del mercado (Luna 2012 citado por Santamaría, 2018).

Desde la perspectiva de De La Cuesta (2004) al interior de las organizaciones se ha producido un cambio fundamental que ha dado paso de un modelo de empresa económico a un modelo socio-económico, el cual pone de manifiesto la importancia de las prácticas sustentables.

Actualmente podemos decir que, aunque son muy numerosas las iniciativas para impulsar las prácticas de responsabilidad social, las Organizaciones No Gubernamentales (ONG's) se preocupan por las campañas y por las prácticas empresariales, intentando centrar la atención de los medios de comunicación en las prácticas que son consideradas poco éticas o irresponsables (Cochran, 2007).

De Oliveira y Abadía (2013) encontraron que a nivel corporación, se han obtenido beneficios a partir de la implementación de la responsabilidad social corporativa y señalan que es un elemento importante, el cual debe ser considerado

para que las empresas logren obtener una ventaja competitiva la cual se puede ver reflejada efectivamente en la rentabilidad financiera.

Partiendo de lo anterior se podría expresar como un ganar-ganar, la empresa contribuye al mejoramiento social y ambiental, obteniendo beneficios que se verán reflejados en su rentabilidad. Es una propuesta motivadora, la cual ofrece beneficios para ambas partes y debiese ser considerada seriamente para llevarla a la práctica.

Aguilera-Caracuel, Guerrero-Villegas, y Morales-Raya (2015) encontraron que algunos entes económicos ven a las prácticas sustentables como una estrategia de diferenciación, la cual le puede acarrear beneficios en un largo plazo, debido a que éstas actúan como ese factor que hace la diferencia entre sus competidores al generar valor agregado, augurándoles una serie de beneficios, los cuales se podrán ver reflejados en su rentabilidad.

En ese mismo sentido, Porter y Kramer (2002) complementa que la filantropía empresarial tiene como objetivo contribuir a la estrategia empresarial y al incremento de la rentabilidad, los objetivos sociales de la organización tienen carácter secundario.

Por su parte, Chirinos, Fernández y Sánchez (2012) afirman que las empresas socialmente responsables deben plantearse un nuevo modelo que vaya más allá de lo económico, y que realmente adquieran un compromiso con la sociedad y no conformarse con la filantropía, sino más bien tener un panorama amplio de sus responsabilidades, para que así puedan ser incorporadas dentro de las estrategias de negocios y poder observar los beneficios.

En relación a los recursos con que cuenta una empresa, estos se dividen en tangibles e intangibles (Fernández-Jardón y Martos, 2016). Los tangibles incluyen los recursos financieros y los activos físicos identificados y valorados en los estados financieros de la empresa, los intangibles no aparecen en los estados financieros, en este grupo se integra el capital intelectual.

## 1.2.- Antecedentes investigativos

Las prácticas financieras tradicionales se caracterizan por la maximización de las ganancias, busca el beneficio de tener un activo más ambicioso con mínimo riesgo y máxima rentabilidad, en la actualidad esas prácticas tradicionales están dando paso a la incorporación, dentro de sus objetivos, a la inversión en prácticas sustentables.

Al respecto se han realizado diversos estudios los cuales arrojan resultados heterogéneos respecto a la relación entre ambas variables. Algunos proponen resultados positivos, otros más, resultados negativos al igual que ciertos estudios que demuestran resultados mixtos o condicionados. A continuación, se presentan algunos de estos estudios.

Realizando la importancia de la comunicación Brower, Kashmiri, y Mahajan (2017) señalan que es ineludible la existencia de una comunicación con las partes externas, esto con el afán de transmitir los atributos que las empresas forjan a lo largo de su historia, el cual será percibido como una buena o mala imagen de la empresa. De igual forma, Isaksson y Woodside (2016) expresan que es necesario que el desempeño social corporativo reciba sustento por parte de una adecuada gestión, la cual le permitirá obtener resultados financieros positivos.

En otro sentido, Epstein y Roy (2003) refieren que los principios de la sustentabilidad que comparte con la Responsabilidad Social Empresarial, son relevantes para la rentabilidad corporativa en un largo plazo y que cada vez más las organizaciones se comprometen con este tema. Sin embargo, señala que es necesario que para que esto se vea reflejado en una mayor rentabilidad, es necesario identificar cuáles son las inversiones en iniciativas de sostenibilidad que mejoran el valor para los accionistas e identificar qué proyectos brindan los mayores beneficios tanto para la empresa como para la sociedad.

Pero esto no será de manera inmediata, si no que llevará un tiempo para que pueda ser observado el impacto dentro y fuera de la organización. Los efectos de la

RSE sobre el rendimiento financiero toman un tiempo para hacerse notorios, en las últimas décadas existe un interés por identificar la relación existente entre la RSE y el rendimiento financiero, como una justificación para implementar la RSE, obteniendo resultados variados (Lu, Chau, Wang y Pan, 2014).

Apuntalando lo anterior, Blasi, Caporin y Fontini (2018) exponen que implementar la responsabilidad social en lo general, beneficia el rendimiento de las acciones y reduce los riesgos financieros, pero el impacto dependerá del área de en la que se invierta.

Sin embargo, Accinelli y De la Fuente (2013) vaticinan una oportunidad de mejora para que las empresas que modifiquen su actuar, ven a la RSE como punta de lanza a un nuevo modelo empresarial, que busca corregir situaciones internas o externas, como puede ser optimizar sus procesos productivos o ir más allá de implementar estrategias enfocadas a resolver problemáticas ambientales, las cuales van ligadas una de otra, ya que si se busca la manera de eficientar el proceso habrá menor impacto en el medio ambiente.

Por su parte Torres (2017) comenta que las organizaciones privadas aún tienen un pensamiento herrado, creyendo que las problemáticas sociales son responsabilidad del estado o de las organizaciones del tercer sector. También menciona que las empresas presentan la reparación de daños como RSE, olvidando que la reparación es una obligación moral, y la RSE va más allá de solo resarcir los daños que la misma empresa ha ocasionado.

En contrasentido Madueño, Sancho, Larrán y Martínez-Martínez, (2016) hacen referencia a que una de las limitantes de la RSE es la escasez de recursos financieros y humanos, la falta de formación y de tiempo, así como la percepción de sus costos que genera su implementación.

La teoría de la administración añade nuevos estándares de pensamiento, así lo señalan Blázquez y Peretti (2012) cuando expresan que ahora se reconoce la función social de la empresa que impacta en sus accionistas y al mismo tiempo

integra a los diferentes grupos de interés como actores necesarios e importantes a los cuales también se les debe condescender, sin perder de vista los intereses de los accionistas.

En el mismo sentido Cano, Olivera, Balderrabano, y Pérez (2013) mencionan que una rentabilidad adecuada permitirá retribuir a los accionistas y al mismo tiempo le consentirá mejorar su posición con respecto a la competencia. Si la empresa no tiene una rentabilidad que le asegure las condiciones necesarias para que se den ambas cosas, se verá comprometido su desarrollo, conduciéndola a una posición por debajo de sus competidores, lo que pondrá en riesgo su permanencia en el mercado.

Al indagar sobre este tema, De La Hoz, Ferrer y De La Hoz (2008) encontraron que la rentabilidad es uno de los objetivos que las empresas se establecen para determinar el producto de lo invertido, resultado de las actividades realizadas en un periodo. Los autores señalan que la rentabilidad puede ser evaluada tomando como referencia las ventas, los activos, el capital o el valor accionario.

Por su parte Waddock y Graves (1997) señalan que existe un círculo virtuoso, entre la cantidad total de recursos y los que se asignan a las prácticas de RSE, señalan que si existe una mayor holgura en recursos financieros existe la posibilidad de que se asignen recursos a estas prácticas o bien el implementar la RSE otorga beneficios financieros impactando en el largo plazo, por lo que se advierte que puede haber un impacto simultáneo e interactivo. Es decir, un mejor rendimiento financiero puede conducir a una mejor RSE y una mejor RSE puede conducir a un mejor desempeño financiero.

En el mismo sentido Mishra y Suar (2010) sugieren que las prácticas responsables pueden ser rentables y beneficiosas para las empresas debido a que estas prácticas mejoran su desempeño laboral impactando en sus finanzas. Concluyen que la percepción favorable de los gerentes hacia la RSE está asociada con un aumento en la utilidad financiera de las empresas

Contradiciendo lo mencionado en los dos párrafos anteriores Martínez-Campillo, Cabeza-García, y Marbella-Sánchez (2013) mencionan que no existe una relación positiva, sino que es un círculo vicioso que proyecta que una menor inversión en obra social acarrea un mejor resultado financiero, incitando a que la RSE no sea considerada como factor de renta, sin embargo los autores hacen la aclaración que es importante resaltar que los resultados pueden variar dependiendo de los factores tales como el periodo, el país y el sector, entre otros que se puedan diferenciar.

Dejando a un lado lo antes mencionado y rescatando que la mayoría de los autores reconoce un beneficio en la implementación de la RSE, es importante destacar la rentabilidad como estímulo para implementar la RSE, debido a que esta es imprescindible para que una empresa permanezca en el mercado, así también lo señalan Pérez, Rodríguez y Molina (2002) al investigar a las PyMES españolas, resaltando la rentabilidad como una medida de la capacidad que se tiene para generar resultados, siendo este en los últimas décadas el indicador financiero más usual para evaluar el nivel de acierto o fracaso en la gestión empresarial.

Para concluir con los antecedentes investigativos, la tabla no. 1 resume los investigadores que se han enfocado a indagar sobre las prácticas de sustentabilidad y la maximización de los recursos tangibles de las empresas, señalando que solamente se mencionan algunos a manera de resumen.

**Tabla No. 1:**  
***Antecedentes investigativos***

<b>Investigadores</b>	<b>Temas de investigación</b>
<b>De Oliveira y Abadía (2013)</b>	La Responsabilidad Social Corporativa como ventaja competitiva que se refleja en rentabilidad financiera.
<b>Aguilera-Caracuel, Guerrero-Villegas, y Morales-Raya (2015)</b>	Las prácticas sustentables como una estrategia de diferenciación.
<b>Isaksson y Woodside (2016)</b>	El desempeño social corporativo.
<b>Epstein y Roy (2003)</b>	Los principios de la sustentabilidad son relevantes para la rentabilidad corporativa en un largo plazo.
<b>Chirinos, Fernández y Sánchez (2012)</b>	Las empresas socialmente responsables adquieran un compromiso con la sociedad y no conformarse con la filantropía
<b>Lu, Chau, Wang y Pan (2014)</b>	Los efectos de la RSE sobre el rendimiento financiero toman un tiempo para hacerse notorios

**Tabla No. 1:**  
***Antecedentes investigativos***

<b>Investigadores</b>	<b>Temas de investigación</b>
<b>Blasi, Caporin y Fontini (2018)</b>	La responsabilidad social en lo general beneficia el rendimiento de las acciones y reduce los riesgos financieros
<b>Accinelli y De la Fuente (2013)</b>	Ven a la RSE como punta de lanza a un nuevo modelo empresarial.
<b>Torres (2017)</b>	La problemática social es responsabilidad del estado o de las organizaciones del tercer sector.
<b>Cano, Olivera, Balderrabano, y Pérez (2013)</b>	Una rentabilidad adecuada permitirá retribuir a los accionistas y al mismo tiempo le consentirá mejorar su posición con respecto a la competencia.
<b>Madueño, Sancho, Larrán y Martínez-Martínez, (2016)</b>	Una limitante de la RSE es la escasez de recursos financieros y humanos
<b>De La Hoz, Ferrer y De La Hoz (2008)</b>	La rentabilidad es uno de los objetivos que las empresas se establecen para determinar el producto de lo invertido.
<b>Waddock y Graves (1997)</b>	Importancia de la cantidad total de recursos y los que se asignan a las prácticas de RSE.
<b>Mishra y Suar (2010)</b>	Las prácticas responsables mejoran el desempeño laboral impactando en sus finanzas.

FUENTE: Elaboración propia. © Castro-Cuadras D. L.

Retomando la información antes citada, se puede distinguir que existe una cantidad importante de autores que pretenden encontrar la relación existente entre la RSE y la maximización de los recursos de la empresa, en este caso la rentabilidad, la cual puede impactar de manera positiva, neutral o negativa, dependiendo como lo mencionan algunos autores de diferentes variables y factores que influyen en el proceso, es importante encontrar la motivación que estimule a las empresas a incorporar prácticas responsables en su quehacer y así puedan contribuir a un desarrollo sustentable, que al mismo tiempo les brinda la oportunidad de dar cumplimiento a las exigencias de sus grupos de interés, lo cual en un largo plazo les traerá beneficios económicos como lo señalan la mayoría de los autores consultados en este documento.

En un mercado competitivo las PyMES necesitan medirse con respecto a su competencia, así lo aseguran Flores, Gómez, Briones y Cervantes (2013) al igual que realizar un análisis de la evolución de su actuar para establecer estrategias que le permitan sobresalir. Para ello se utilizan indicadores financieros que informan sobre la liquidez, endeudamiento, rentabilidad, productividad, crecimiento y actividad del negocio, todos ellos detallan la situación financiera de la empresa e influyen en su maximización.

Es por ello que es importante evaluar, no solamente la rentabilidad de la empresa, sino ir más allá y medir la eficiencia reflejada en utilidades, esto lo expresa Flores (2013) afirmando que entre mayor sea la renta mayor será la competitividad de la empresa, puesto que una empresa rentable otorga rendimientos adecuados sobre la inversión.

Además, una buena rentabilidad refleja una empresa estable y en crecimiento, lo que a su vez se ve reflejado en empleos, impuestos y aportaciones sociales. Por lo que se puede decir que la rentabilidad es un indicador importante para la organización y para la economía global que impacta en la maximización de sus recursos.

Tradicionalmente el objetivo de las empresas se concebía como la creación de valor, con el fin de obtener la solvencia económica que les permitiera rendir cuentas a sus accionistas (Friedman, 2002). Por su parte, Blázquez y Peretti (2012) mencionan que los analistas financieros, los accionistas y ejecutivos coinciden en afirmar que las corporaciones existen para proveer un retorno financiero, mientras que los economistas opinan que existen para suministrar productos y servicios y por su parte los políticos aseguran que existen para proveer trabajo y el bien público.

Se concluye que los estudios realizados hasta ahora, que han buscado relacionar las prácticas de RSE al desempeño financiero de la empresa, han encontrado resultados mixtos.

### 1.3.- Pequeñas y Medianas Empresas (PyMES)

La definición de empresa sin importar su tamaño, ni su lugar de origen, es igual en cualquier parte del mundo, ya que, dentro de su definición, siempre gozará de los mismos componentes necesarios para que pueda decirse que es una empresa. En este sentido Esping-Andersen (1999:105) define a la empresa como una unidad económica de producción y decisión que, mediante la organización y coordinación

de una serie de factores (capital y trabajo), persigue obtener un beneficio produciendo y comercializando productos o prestando servicios en el mercado.

Por su parte Valdés y Sánchez (2012) definen como empresa a la entidad social que se compone por distintos recursos, con el principal objeto de generar utilidades, mediante la coordinación de un administrador que toma las decisiones que aseguren el cumplimiento del objetivo.

Las PyMES son de gran relevancia debido a su participación en la economía global, estas representan alrededor del 90% de las empresas existentes a nivel global, empleando el 50% de la mano de obra y participan en la creación del 50% de PIB mundial (Valdés y Sánchez, 2012).

Además de la importancia de las PyMES por su contribución en cuanto a la empleabilidad y su aporte al producto interno bruto PIB, es significativo señalar que ofrece beneficios a la sociedad; tales como el abastecimiento de productos y servicios, aunado a esto están los nuevos beneficios que ofrece la empresa moderna como la facilidad de crédito, lo cual hace posible que mayor parte de la población tenga acceso a estos productos o servicios, la publicidad en los medios de comunicación, lo cual garantiza una mayor cobertura, por lo tanto aumenta la cantidad de clientes potenciales.

La clasificación de las PyMES es muy variada tomando como base el número de trabajadores que registran. A continuación, se muestra una tabla en la cual se expresa la clasificación de las empresas asignado por algunas instituciones:

**Tabla No. 2:**  
***Diversas clasificaciones del tamaño de las empresas***

<b>Institución</b>	<b>Tamaño de la empresa</b>	<b>Número de trabajadores</b>
<b>DOF</b>	Pequeña	De 11 a 50
	Mediana	De 31 a 250
<b>SBA</b>	Pequeña	Hasta 250
	Mediana	De 250 a 500
<b>Comisión Económica para América Latina</b>	Pequeña	Entre 5 y 49
	Mediana	De 50 a 250
<b>INEGI</b>	Pequeña	De 11 a 50
	Mediana	De 51 a 100
	Pequeña	De 16 a 100

**Tabla No. 2:**  
***Diversas clasificaciones del tamaño de las empresas***

<b>Institución</b>	<b>Tamaño de la empresa</b>	<b>Número de trabajadores</b>
<b>Secretaría de Economía</b>	Mediana	De 101 a 250

FUENTE: Elaboración propia con base a SEGOB (2017), INEGI (2009) Secretaría de Economía (2018) SBA, CEPAL.

Existen diversas características que comparten todas las pequeñas y medianas empresas, así lo señala Méndez (1996) citado por Zorrilla (2004) cuando expresa de manera general las siguientes:

1. El capital es proporcionado por una o dos personas.
2. Los propios dueños dirigen la marcha de la empresa.
3. Su número de trabajadores empleados en el negocio crece y va de 16 hasta 250 personas.
4. Utilizan más maquinaria y equipo, aunque se sigan basando más en el trabajo que en el capital.
5. Dominan y abastecen un mercado más amplio, muchas veces llegan a producir para el mercado nacional e incluso para el mercado internacional.
6. Está en proceso de crecimiento, la pequeña tiende a ser mediana y está aspira a ser grande.
7. Obtienen algunas ventajas fiscales por parte del Estado.

En ese mismo sentido, Santamaría (2018) al citar a varios autores caracteriza a las PyMES como diversas y heterogéneas, debido a que abarcan desde las que buscan criterios de acumulación y desarrollo empresarial hasta las que son solo unidades de subsistencia (Mayora, 2010; CEPAL/OCDE, 2012 citado por Santamaría, 2018).

Otra de sus características es que son productoras de bienes de consumo tradicional atendiendo mercados de precios bajos (CEPAL/OCDE, 2013 citado por Santamaría, 2018). De igual forma, se caracterizan por tener una baja orientación hacia la innovación de sus procesos encaminados a mejorar la calidad de sus productos (SELA, 2010 citado por Santamaría, 2018).

Las PyMES se definen por registrar menores niveles de burocracia permitiéndoles mejor atención a sus clientes y existe un mayor contacto entre el trabajador y sus mandos superiores (SELA, 2010; Gadea, 2003; CEPAL/OCDE, 2013, Acosta, *et al.* 2009 citado por Santamaría, 2018).

Para culminar con sus características, SELA (2010) y Papasakesllariou (2013) citado por Santamaría (2018) afirman que durante su proceso inicial de industrialización son empleadores de mano de obra poco calificada, convirtiéndolas en factores de estabilidad social.

### 1.3.1.- Ventajas y desventajas de las PyMES

Las pequeñas y medianas empresas cobran relevancia económica en el país debido a su aportación activa a nivel nacional y regional, esto se refleja en los diferentes apoyos y programas que extiende el gobierno mexicano para las PyMES, pues reconoce el valor que tienen.

Sin embargo, el panorama no es del todo favorable, ya que de acuerdo con cifras del INEGI (2014), la esperanza de vida promedio de una empresa recién creada en México es de 7.8 años, esto es poco alentador ya que quizá muchas de ellas no logren a consolidarse en el mercado nacional.

Aun y con este panorama, a escala global las PyMES representan una fracción importante en la economía mundial por el número de unidades económicas que aportan, de ahí la importancia de fortalecer su desempeño y su consolidación, consciente de esto la Secretaría de Economía define a las PyMES como entidades

independientes, creadas para ser rentables, y con grandes fortalezas. Arana (2018) señala que aportan el 42% del Producto Interno Bruto (PIB) y generan el 78% del empleo en el país.

Además de lo anterior se observan diversas bondades que ofrecen las PyMES, así lo expresa Navarro, García y Vela (1999) cuando expresan que entre ellas se encuentra una generación alta de empleos, favoreciendo el desarrollo y potenciando la economía regional, señalan también que estas se adaptan fácilmente a los cambios del mercado e incluso muchas de ellas accionan anticipadamente, aunado a esto generan la posibilidad de inversiones a corto plazo.

Así mismo generan un ambiente adaptativo y simplificado que integra y comunica las áreas funcionales, la empresa y su entorno, generando la identificación del personal con la cultura de la empresa y esto a su vez se refleja en el aprovechamiento de las capacidades creativas del personal, es decir, presentan una mayor capacidad de adaptarse a los cambios con mayor rapidez permitiéndoles posicionarse en mercados emergentes (Gadea,2003; Camisón, Boronat y Villar, 2010; SELA, 2010 citado por Santamaría, 2018).

En ese mismo enfoque, el Consejo para el Desarrollo Económico de Sinaloa (CODESIN, 2014), considera que las PyMES en el estado de Sinaloa son un eslabón fundamental e indispensable en el crecimiento y desarrollo económico, expresa también que estas empresas han surgido en todos los rubros, desde la industria de servicios, productos y alimentos, hasta la industria y la tecnología. Es por ello que las PyMES de Sinaloa, se consideran orgullo del estado, pues son estas las que le dan gran dinamismo a la economía, tanto en los macro indicadores como en el sustento de las familias que dependen de ellas.

Entre algunas ventajas que reconoce el CODESIN de las PyMES, podemos citar las siguientes:

- Impulsan el crecimiento económico del país.

- Cuando son bien administradas, pueden llegar a convertirse en empresas más grandes.
- Dan empleo a una porción importante de la población lo cual genera ingresos familiares que mueven la economía.
- Son capaces de adaptarse a los cambios mucho más rápido que los grandes negocios.

Por su parte la revista Forbes (2017) señala que algunas de las ventajas de las PyMES son el crecimiento profesional de sus empleados por el dinamismo de esta, coincide en que son generadoras de empleo y logran a provechar el talento de los egresados en un 67%, y por último permiten el desarrollo de habilidades en diferentes áreas.

Complementando los factores positivos de este tipo de empresas, el Instituto Nacional de Emprendedores (INADEM, 2018) hace mención de algunos de los beneficios de las PyMES, tales como mayor cercanía con los clientes, lo cual les permite detectar sus necesidades y procurar cubrirlas ofreciendo un servicio más individualizado, tiene también mayor capacidad para detectar pequeños nichos y aprovechar para satisfacer necesidades más específicas, y por ultimo señalan que la toma de decisiones es más rápida ya que la responsabilidad cae sobre una persona o un grupo reducido. Existen también diversos inconvenientes referentes a las PyMES, Navarro, García y Vela (1999) señalan que es difícil entrar a mercados financieros al igual que se tiene poca visión exportadora a si mismo señalan que sus sistemas de gestión son básicos, y su planificación es a corto plazo y carecen de objetivos a largo plazo y por último su carácter familiar impide dotarse de directivos profesionales.

Por su parte Red PYMES-Cumex (2010) refiere que las PYMES tienen poca experiencia y capacitación por parte de los directivos y que carecen de políticas acordadas a su entorno y la problemática que las envuelve, al igual que existe poca inversión en tecnología a su vez por la falta de acceso a fuentes de financiamiento y la falta de capacitación de los recursos humanos. También señala que existe

ineficiente coordinación de los recursos físicos y humanos, lo cual recae en el retraso de su crecimiento.

Como corolario, Izquierdo (2017) resume algunas ventajas y desventajas de las PyMES, de las cuales algunas son semejantes a las que señala el CODESIN, entre las que encontramos las siguientes:

**Tabla No. 3:**  
***Ventajas y desventajas de las PyMES***

<b>Ventajas</b>	<b>Desventajas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Están más cerca de sus clientes.</li> <li>• Son más flexibles.</li> <li>• Tienen mayor facilidad para detectar y aprovechar pequeños nichos de mercado.</li> <li>• Son más rápidas tomando decisiones.</li> <li>• Será más fácil vincular al personal con la empresa.</li> <li>• Todo el mundo se conoce.</li> <li>• La comunicación será más sencilla.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tienen más dificultades para financiarse.</li> <li>• Puede resultarles difícil llegar a un gran número de clientes y ganarse su confianza.</li> <li>• Los costes son más altos.</li> <li>• No resulta fácil soportar crisis prolongadas.</li> <li>• Escaso poder de negociación con proveedores y clientes.</li> <li>• Acceso a personal menos capacitado.</li> <li>• Tendrán más dificultades para acceder a tecnología.</li> </ul>

FUENTE: Elaboración propia en base a Izquierdo (2017)

#### 1.4.- PyMES en México

La Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE) para el año 2018, contabilizó un poco más de 4.1 millones de micro, pequeñas y medianas empresas, clasificadas en los sectores de manufacturas, comercio y servicios (INEGI; INADEM y BANCOMEXT, 2015). Para el 2018, Arana señala que, de acuerdo con datos oficiales, existen 4.2 millones de unidades económicas en México. De ese universo, el 99.8% son consideradas Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes).

En ese sentido, Castellanos (2003) afirma que de todas las empresas que componen la economía global de cada país o región, las PyMES juegan un papel muy importante en el desarrollo económico. La relevancia de las PyMES en México

se desataca por el gran sostén que ofrece al desarrollo económico y productivo, al ser una pieza clave para la creación de trabajo en el país.

Con relación a la forma de la distribución de las PyMES en México, PyMES (2019) en su Directorio de MiPyMES, PyMES y Empresas más grandes de México 2019, estas se encuentran distribuidas en los estados de la siguiente manera:

**Tabla No. 4:**  
***Número de PyMES por entidad federativa en México.***

<b>Estado</b>	<b>PYMES</b>
Aguascalientes	56 241
Baja California	116 878
Baja California Sur	34 164
Campeche	39 921
Chiapas	189 202
Chihuahua	120 682
Ciudad de México	460 348
Coahuila de Zaragoza	104 835
Colima	104 835
Durango	61 867
Estado de Hidalgo	119 135
Estado de México	609 940
Guanajuato	257 607
Guerrero	157 533
Jalisco	362 389
Michoacán de Ocampo	227 825
Morelos	101 492
Nayarit	57 080
Nuevo León	164 605
Oaxaca	7*
Puebla	303 261
Querétaro	81 931
Quintana Roo	59 427
San Luis Potosí	105 291
Sinaloa	109 819
Sonora	109 632
Tabasco	73 323
Tamaulipas	127 972
Tlaxcala	72 863
Veracruz	296 801
Yucatán	116 370
Zacatecas	63 923

\*. - Cifra que señala la fuente consultada.  
FUENTE: PyMES, 2019.

La concentración de este tipo de entes económicos se genera principalmente es los estados de: Estado de México, Ciudad de México, Jalisco, Puebla, Veracruz,

Guanajuato y Michoacán de Ocampo, esto al contabilizar más del 51.73 % de la totalidad nacional. Por si solos, el Estado de México y la Ciudad de México registraron casi el 22 % de las PyMES contabilizadas a nivel nacional. Sin tomar en cuenta Oaxaca, por mostrar cantidades alteradas, es Baja California Sur el que registra menos empresas de este tipo al contabilizar solamente 34 mil 164 PyMES. Sinaloa se ubica en el peldaño número 16 con el 2.25 de la totalidad nacional.

#### 1.4.1.- PyMES en Sinaloa

El Directorio de MiPyMES, PyMES y Empresas más grandes de México 2019, reconoce a 109 mil 819 como PyMES en el estado de Sinaloa, las cuales se distribuyen en los 18 municipios de la siguiente manera:

**Tabla No. 5:**  
***Número de PyMES en Sinaloa, según municipio.***

<b>Municipio</b>	<b>PYMES</b>
Ahome	18 435
Angostura	1 473
Badiraguato	348
Choix	598
Concordia	636
Cosalá	517
Culiacán	37 456
El Fuerte	2 252
Elota	1 328
Escuinapa	2 639
Guasave	10 437
Mazatlán	21 223
Mocorito	800
Navolato	4 336
Rosario	1 355
Salvador Alvarado	4 336
San Ignacio	532
Sinaloa	1 118
Total	109 819

FUENTE: PyMES, 2019

Por su importancia como municipalidad, en cuanto a su desarrollo y número de habitantes, el 70.21 % de las PyMES se localizan en tres municipios, de estas el 32.10% en la capital del estado, Mazatlán y Ahome no superan los 20 puntos porcentuales cada uno en relación a la totalidad estatal y Guasave contabiliza el

9.50 % de las PyMES registradas. Los municipios con menor cantidad de este tipo de establecimientos son San Ignacio, Cosalá y Badiraguato en ese orden. De los 18 municipios solamente cuatro de estos superan las 10 mil unidades de negocios de esta índole.

Según información expuesta por la Secretaría de Economía (SE), la economía sinaloense crecía a una tasa promedio del 2.9% y en los últimos tres años lo ha hecho por arriba de la media nacional. La tasa de crecimiento del producto interno bruto estatal durante 2015 alcanzó el 5.01%, poco más del doble que el promedio nacional, que fue de 2.53%, ocupando el lugar 17 respecto del porcentaje que aporta al Producto Interno Bruto (PIB) nacional.

El Producto Interno Bruto (PIB) de Sinaloa en 2016 representó el 2.3% y ocupó el lugar 16, con respecto al total nacional y en comparación con el año anterior tuvo una variación en valores relativos de 5.5%. Según cifras del INEGI, al mes de enero de 2018, la ciudad de Culiacán registró una tasa de inflación anual de 5.39%, por debajo de la inflación nacional (5.55%).

### 1.5.- Actividad Turística

La Organización Mundial del Turismo (OMT) define el turismo como un fenómeno social, cultural y económico referente a las actividades que las personas realizan en lugares establecidos fuera de su lugar de residencia habitual, ya sea por motivos personales o de negocios/profesionales (OMT, s/f).

Estas personas que se mueven de su residencia se les denomina turistas, los cuales cada vez más tienden a ser exigentes en el consumo de productos o servicios, en este caso demandan que el turismo sea sustentable, debido a que existe una mayor conciencia ambiental a nivel mundial, por lo que la actividad turística no queda exento de estas pretensiones, así mismo la presión que ejercen los ambientalistas frente al deterioro de los ecosistemas, a consecuencia de la actividad turística son latentes.

Salinas y La O (2006:204) señala que la OMT, define al turismo sostenible como el desarrollo:

... que atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo, protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida.

De acuerdo con Coccossis (1996) citado por Casals (2011) el turismo sostenible se desarrolla en cuatro áreas que son:

- a) La sostenibilidad económica del turismo: Donde el objetivo principal es la posibilidad de generar valor económico a través de la actividad turística mediante estrategias de innovación.
- b) Turismo ecológicamente sostenible: Donde se pretende que la actividad turística no tenga impacto sobre los recursos naturales y los ecosistemas.
- c) Desarrollo turístico sostenible: Es una dupla entre el turismo como negocio y a su vez respetuoso con el medio ambiente.
- d) El turismo como parte de una estrategia de desarrollo sostenible: Su principal finalidad es lograr un equilibrio entre la eficiencia económica, la protección del medioambiente y la igualdad social.

Por su parte Chávez y Osorio (2006) sugieren que el turismo sostenible se encuentra en el equilibrio de la sustentabilidad económica, sociocultural y ambiental, donde se procura un crecimiento eficiente del turismo emanando de este mayor empleo y rentabilidad. Reforzando la cultura y los valores de la localidad y buscando la equidad social, esto a través de una gestión sustentable de los recursos y la biodiversidad.

Por último, Lynes y Andrachuk (2008) señala que el medio ambiente es considerado un grupo de interés debido a que todas las actividades económicas generan un impacto ambiental, por ello es preponderante el compromiso con el medio ambiente, lo cual además de contribuir a la sustentabilidad también

mejoraran su imagen y credibilidad ante la sociedad, obteniendo con esto ventajas sociales y económicas.

A continuación, se muestra una tabla de algunas aportaciones al concepto de turismo sustentable:

**Tabla No. 6:**  
***Aportaciones al concepto de turismo sustentable***

<b>Autor</b>	<b>Aportaciones</b>
Coccosis, 1996	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La sostenibilidad económica del turismo</li> <li>• Turismo ecológicamente sostenible</li> <li>• Desarrollo turístico sostenible</li> <li>• El turismo como parte de una estrategia de desarrollo sostenible</li> </ul>
Chávez y Osorio, 2006	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sustentabilidad económica</li> <li>• Sustentabilidad ambiental</li> <li>• Sustentabilidad sociocultural</li> </ul>
Lynes y Andrachuk, 2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medio ambiente como grupo de interés</li> </ul>

FUENTE: Elaboración propia en base a Casals (2011); Chávez y Osorio (2006) y Lynes y Andrachuk (2008).

De acuerdo también con la Secretaria de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT, 2017) después de la segunda guerra mundial surgen tres modelos de patrones de viaje que son los siguientes:

**Tabla No. 7:**  
***Modelos de patrones de viaje en México.***

<b>Modelo</b>	<b>Patrones</b>
Modelo Industrial	Elementos básicos: la masificación de los viajes; entretenimiento y descanso; productos y servicios estandarizados; promoción de viajes costosos para generar divisas; deterioro social, cultural y ambiental, entre otros.
Modelo Posindustrial	Pretendía generar experiencias agradables y motivaciones enfocadas a productos turísticos diferentes, servicios con calidad, identidad cultural, conciencia social y ambiental, prevención y monitoreo de impactos.
Modelo Alternativo Actual	Manifiesta el cambio de tendencia mundial representando otra forma de hacer turismo; permitiendo al ser humano un reencuentro respetuoso con la naturaleza y un reconocimiento al valor de la cultura rural.

FUENTE: Elaboración propia en base a SEMARNAT, 2017.

El modelo industrial muestra una proliferación del turismo donde no se consideraban las externalidades de la actividad, el único objetivo era generar ganancias a través de productos y servicios costosos, sin importar el desgaste que se generaba alrededor de la actividad turística.

El modelo posindustrial proponía una experiencia diferente del turismo, ofreciendo servicios de calidad variados, promoción de la cultura local, cuidado social y ambiental, la propuesta era más integradora y con un enfoque más sustentable. Por su parte el modelo alternativo es un reflejo de las exigencias globales, expresando una forma diferente de hacer turismo con un sentido plenamente sustentable.

Desde 1960 México ha procurado implementar estrategias que permitan elevar el número de turistas y así lograr posicionarse en el mercado mundial, sin embargo, esta promoción se realizaba basada en el modelo industrial, explotando en exceso las costas y sin considerar alternativas de atracción (SEMARNAT, 2017). De acuerdo con la SEMARNAT, en su publicación de 2017 titulada Turismo Sustentable en México, se expresa que desde 2003 se han realizado diversos programas con la finalidad de impulsar el desarrollo sustentable en las zonas turísticas, algunos de ellos se presentan a continuación:

**Tabla No. 8:**  
***Programas para impulsar el desarrollo sustentable en zonas turísticas en México.***

<b>Programa</b>	<b>Aportación</b>
2003	Programa Playas Limpias, atendiendo el problema de la contaminación en las playas turísticas y otorga una certificación a las playas acreditadas.
2001-2006	Se destaca el desarrollo sustentable, instituyendo siete programas regionales: Centros de Playa, En el Corazón de México, Mar de Cortés-Barrancas del Cobre, Ruta de los dioses, Tesoros coloniales, Mundo Maya y Fronteras
2007-2012	Continuó realizando cambios estratégicos con más cobertura geográfica y redefiniendo mercados dando continuidad al proyecto entre administraciones.
2013-2018	Se impulsó la oferta turística y cultural de los pueblos originarios, protegiendo y respetando su identidad y tradiciones, difundiendo el valor patrimonial, natural, histórico, cultural y gastronómico.

FUENTE: Elaboración propia en base a SEMARNAT, 2017.

## 1.6.- El turismo en cifras

De acuerdo con informes de la Secretaría de Turismo del Gobierno Federal, las estadísticas señalan que del año 2014 al 2017 el país más visitado por extranjeros fue Francia, con una suma superior a los 80 millones de visitantes al año en promedio. Le siguen Estados Unidos, España, China e Italia, en ese orden, en cuanto al número de visitantes extranjeros (SECTUR, 2018).

De los países latinoamericanos, México es uno de los principales atractivos turísticos, su posición en el ranking de turismo internacional en 2017 fue el sexto lugar por llegada de turistas internacionales al registrar 39.3 millones de visitantes, cifra superior en un 34.12% con respecto al 2014, así mismo, ocupó el decimoquinto lugar por ingresos de divisas por turismo al contabilizar 21.3 miles de millones de dólares, esto de acuerdo a informes de la Secretaría de Turismo.

Tabla No. 9:  
*Principales destinos en el mundo en función de la llegada de turistas*

2014		2015		2016		2017 p/	
País	Millones de Turistas						
<b>Total Mundial</b>	<b>1.137</b>	<b>Total Mundial</b>	<b>1.195</b>	<b>Total Mundial</b>	<b>1.239</b>	<b>Total Mundial</b>	<b>1.323</b>
Francia	83,7	Francia	84,5	Francia	82,7	Francia	86,9
USA	75,0	USA	77,5	USA	75,9	España	81,8
España	64,9	España	68,5	España	75,3	USA	75,9
China	55,6	China	56,9	China	59,3	China	60,7
Italia	48,6	Italia	50,7	Italia	52,4	Italia	58,3
Turquía	39,8	Turquía	39,5	Reino Unido	35,8	<b>México</b>	<b>39,3</b>
Alemania	33,0	Alemania	35,0	Alemania	35,6	Reino Unido	37,7
Reino Unido	32,6	Reino Unido	34,4	<b>México</b>	<b>35,1</b>	Turquía	37,6
<b>México</b>	<b>29,3</b>	<b>México</b>	<b>32,1</b>	Tailandia	32,6	Alemania	37,5
Hong Kong	27,8	Tailandia	29,9	Turquía	30,3	Tailandia	35,4
Malasia	27,4	Rusia	26,9	Austria	28,1	Austria	29,5
Rusia	25,4	Austria	26,7	Malasia	26,8	Japón	28,7
Austria	25,3	Hong Kong	26,7	Hong Kong	26,6	Hong Kong	27,9
Tailandia	24,8	Malasia	25,7	Grecia	24,8	Grecia	27,2
Grecia	22,0	Grecia	23,6	Rusia	24,6	Malasia	25,9
A. Saudita	18,3	Japón	19,7	Japón	24,0	Rusia	24,4
Canadá	16,5	A. Saudita	18,0	Canadá	20,0	Canadá	20,8
Polonia	16,0	Canadá	18,0	A. Saudita	18,0	Polonia	18,4
Macao (China)	14,6	Polonia	16,7	Polonia	17,5	A. Saudita	16,1
Corea	14,2	Macao (China)	14,3	Corea	17,2	Corea	13,3

Tabla No. 9:

*Principales destinos en el mundo en función de la llegada de turistas*

2014		2015		2016		2017 p/	
País	Millones de Turistas						
<b>Total Mundial</b>	<b>1.137</b>	<b>Total Mundial</b>	<b>1.195</b>	<b>Total Mundial</b>	<b>1.239</b>	<b>Total Mundial</b>	<b>1.323</b>

FUENTE: SECTUR, 2018.

Por su gran diversidad de espacios turísticos y por las características propias de cada ciudad, Estados Unidos ha mostrado supremacía a nivel mundial en relación a la cantidad de divisas que entran por concepto de la actividad turística. Por citar un ejemplo, de los 25 principales destinos en el mundo en función de sus ingresos, en el 2017, según cifras preliminares de la SECTUR (2018), Estados Unidos contabilizó 210.7 miles de millones de dólares, cifra que representó el 15.72% del total registrado exclusivamente en ese grupo de naciones.

Del continente americano, adicionalmente a Estados Unidos, el ranking mundial, con relación al monto de divisas que se generan de los 25 países que forman ese selecto grupo también se ubican México y Canadá, en ese orden. El viejo continente, Europa, contabiliza 10 naciones sobresaliendo por su aportación del turismo España y Francia; de los dragones asiáticos, Tailandia es la nación que más ingresos generó por esta rama de la actividad económica, en el 2017 contabilizó 57.5 mil millones de pesos.

Tabla No. 10:

*Principales destinos en el mundo en función de sus ingresos por turismo*

2015		2016		2017 p/	
País	MMD	País	MMD	País	MMD
<b>Total Mundial</b>	<b>1.221</b>	<b>Total Mundial</b>	<b>1.245</b>	<b>Total Mundial</b>	<b>1.340</b>
Estados Unidos	205,4	Estados Unidos	206,9	Estados Unidos	210,7
España	56,5	España	60,5	España	68,0
Reino Unido	45,5	Francia	54,5	Francia	60,7
China	45,0	Tailandia	48,8	Tailandia	57,5
Tailandia	44,9	Reino Unido	47,9	Reino Unido	51,2
Francia	44,9	China	44,4	Italia	44,2
Italia	39,4	Italia	40,2	Australia	41,7
Alemania	36,9	Alemania	37,5	Alemania	39,8
Hong Kong (China)	36,2	Australia	37,0	Macao (China)	35,6
Macao (China)	31,0	Hong Kong (China)	32,8	Japón	34,1
Australia	28,9	Japón	30,7	Hong Kong (China)	33,3

**Tabla No. 10:**  
**Principales destinos en el mundo en función de sus ingresos por turismo**

2015		2016		2017 <sup>p/</sup>	
País	MMD	País	MMD	País	MMD
<b>Total Mundial</b>	<b>1.221</b>	<b>Total Mundial</b>	<b>1.245</b>	<b>Total Mundial</b>	<b>1.340</b>
Turquía	26,6	Macao (China)	30,4	China	32,6
Japón	25,0	India	22,4	India	27,4
India	21,0	<b>México</b>	<b>19,6</b>	Turquía	22,5
Austria	18,2	Emiratos Árabes U.	19,5	<b>México</b>	<b>21,3</b>
<b>México</b>	<b>17,7</b>	Austria	19,3	Emiratos Árabes U.	21,0
Malasia	17,6	Singapur	18,9	Austria	20,4
Emiratos Árabes U.	17,5	Turquía	18,7	Canadá	20,3
Singapur	16,6	Malasia	18,1	Singapur	19,7
Canadá	16,6	Canadá	18,0	Malasia	18,3
Suiza	16,4	Corea, Rep. de	17,3	Portugal	17,1
Grecia	15,7	Suiza	16,3	Suiza	17,0
Corea, Rep. de	15,2	Grecia	14,6	Grecia	16,5
Taiwan	14,4	Países Bajos	14,1	Países Bajos	15,9
Países Bajos	13,2	Portugal	14,0	Suecia	14,1

MMD.- Miles de millones de dólares

FUENTE: SECTUR, 2018.

La importancia de la actividad turística para México es considerable, esto al ser el único país latinoamericano que se ubica dentro del ranking de los 25 principales destinos a nivel mundial. Del 2015 al 2017 logró subir un peldaño al ubicarse en la posición número 15 esto registrar ingresos superiores a los 21.3 mil millones de dólares, cifra superior en un 20.33% con respecto al 2015. En 2016 el sector turístico aportó el 8.7% del Producto Interno Bruto (PIB), los servicios participaron con el 7.8% en el PIB nacional y los bienes lo hicieron con una participación del 0.9%.

Al cierre de 2017, el total de cuartos en servicio disponibles fue de 391 mil 496 en promedio. En 2017, la ocupación hotelera en la agrupación de 70 centros turísticos seleccionados fue superior en 0.8 punto porcentuales respecto a 2016, alcanzando 61.1% (SECTUR, 2018).

**Tabla No. 11:**  
**Número de hoteles y cuartos por entidad federativa al 31 de enero del 2017.**

Estados	Establecimientos de Hotel	Número de Cuartos
<b>Total Nacional</b>	<b>21 967</b>	<b>794 581</b>
Aguascalientes 5/	185	6 909
Baja California	678	28 043
Baja California Sur	440	24 277
Campeche	307	8 583
Coahuila	503	14 684
Colima 5/	244	8 272
Chiapas	1 002	21 912
Chihuahua	674	21 141
Ciudad de México 1/ 5/	629	51 943
Durango 5/	288	5 919
Guanajuato 5/	890	29 904
Guerrero	658	31 046
Hidalgo 2/	655	14 071
Jalisco	2 038	75 422
México	742	24 521
Michoacán 5/	712	18 022
Morelos	549	13 271
Nayarit	780	34 745
Nuevo León	355	18 923
Oaxaca 5/	1 426	28 887
Puebla	970	25 877
Querétaro 5/	526	15 253
Quintana Roo 5/	1 067	100 986
San Luis Potosí	416	13 031
Sinaloa 3/ 5/	466	20 942
Sonora 5/	540	22 993
Tabasco	477	12 647
Tamaulipas 4/	683	26 818
Tlaxcala	359	5 291
Veracruz 5/	1 929	49 607
Yucatán	487	13 076
Zacatecas	292	7 565

1/ Debido al decreto por el que se declaran reformadas y derogadas diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en materia de la reforma política de la Ciudad de México, publicado el 29 de enero de 2016, se sustituye Distrito Federal por Ciudad de México sin detrimento de la comparabilidad entre los períodos.

2/ A partir del 2002, integra Campamentos, Casas amuebladas, no consideradas en años anteriores.

3/ Debido a procesos de actualización y depuración de inventarios, la entidad reporta a partir de 2002 únicamente hoteles, excluyendo otras modalidades consideradas en años anteriores y posteriores.

4/ Para la Entidad se considera la información de años anteriores para mantener la comparabilidad.

5/ Entidades que incluyen centros de convenciones y salones para convenciones en hoteles, por lo que no son comparables con el resto.

FUENTE: SECTUR, 2018.

A nivel nacional, están registrados 21 mil 967 establecimientos hoteleros con un inventario de 794 mil cuartos en sus diversas categorías. Las entidades federativas que más establecimientos registran son Jalisco, Veracruz, Oaxaca, Quintana Roo y Chiapas, las cinco superan el millar de establecimientos de este

tipo, el primero supera los 2 mil establecimientos. Con más de 100 mil cuartos registrados Quinta Roo ocupa el primer lugar, secundándole Jalisco con un poco más de 75 mil 400 cuartos. Sinaloa registró 466 establecimientos y 20 mil 942 cuartos.

**Tabla No. 12:**

***Establecimientos de hospedaje registrados por municipio según tipo de alojamiento***

Municipio	Total	Hoteles	Moteles	Cabañas, villas y similares	Campamentos y albergues recreativos	Pensiones y casas de huéspedes	Dptos. y casas amuebladas con servicio de hotelería
<b>Estado</b>	<b>466</b>	<b>357</b>	<b>44</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>11</b>
Ahome	40	33	6	0	1	0	0
Angostura	3	1	2	0	0	0	0
Badiraguato	9	4	0	4	0	1	0
Choix	17	15	0	0	0	2	0
Concordia	7	2	0	3	0	2	0
Cosalá	12	9	0	2	1	0	0
Culiacán	83	63	18	0	1	1	0
El Fuerte	27	25	0	0	1	1	0
Elota	18	11	0	3	4	0	0
Escuinapa	19	13	1	3	2	0	0
Guasave	15	13	1	0	1	0	0
Mazatlán	181	138	14	1	9	8	11
Mocorito	3	3	0	0	0	0	0
Navolato	3	3	0	0	0	0	0
Rosario	13	10	1	0	0	2	0
S. Alvarado	6	6	0	0	0	0	0
San Ignacio	8	6	1	1	0	0	0
Sinaloa	2	2	0	0	0	0	0

FUENTE: SECTUR, 2018

En el Estado de Sinaloa, de los 466 establecimientos registrados, 357 fueron hoteles, 44 moteles y el resto cabañas, albergues, pensiones o casas amuebladas. El municipio de Mazatlán es el que más establecimientos registra con un poco más del 38.84 % del total de la entidad, de estos, 138 son hoteles. El municipio de Culiacán, área de estudios de esta investigación, registró 83 establecimientos de hospedaje, de los cuales un poco más del 75% son hoteles, es decir, 3 de cada 4 establecimientos de hospedaje registrados en ese municipio, caen en esta modalidad. Ahome ocupó el tercer peldaño en cuanto al inventario de establecimientos de este tipo al contabilizar 40 unidades económicas, de las cuales 33 son hoteles.

**Tabla No. 13:**  
***Establecimientos de hospedaje registrados por municipio según categoría turística del establecimiento al 31 de diciembre de 2017.***

Municipio	Total	Cinco *****	Cuatro ****	Tres ***	Dos **	Una *	S/C
Estado	466	35	63	103	50	48	167
Mazatlán	181	24	37	28	20	15	57
Culiacán	83	5	9	28	5	6	30
Ahome	40	1	8	10	7	5	9
El Fuerte	27	4	0	5	3	12	3
Escuinapa	19	0	2	8	6	0	3
Elota	18	0	0	0	1	1	16
Choix	17	0	0	5	2	0	10
Guasave	15	0	2	6	0	2	5
Rosario	13	0	0	4	3	5	1
Cosalá	12	0	4	3	0	2	3
Badiraguato	9	0	0	1	1	0	7
San Ignacio	8	0	0	3	0	0	5
Concordia	7	0	0	1	0	0	6
S. Alvarado	6	0	1	1	2	0	2
Angostura	3	0	0	0	0	0	3
Mocorito	3	1	0	0	0	0	2
Navolato	3	0	0	0	0	0	3
Sinaloa	2	0	0	0	0	0	2

S/C: Sin Categoría

FUENTE: SECTUR, 2018

En relación con el número de establecimientos por categoría turística, 35 se ubican en la máxima categoría -5 estrellas- de acuerdo a la categorización de la SECTUR (2018) al ofrecer los servicios de un establecimiento con ese nivel, de estos, la gran mayoría se ubican en el puerto de Mazatlán, solamente 5 en la ciudad de Culiacán y 4 en el municipio de El Fuerte.

Como se ha expresado en este apartado, es importante que el sector turístico procure la sustentabilidad en su actividad, por lo que la RSE va adquiriendo relevancia por las aportaciones que ofrece a este objetivo, demostrado en las numerosas iniciativas que la impulsan.

#### 1.7.- Establecimientos de hospedaje en Culiacán

Según el Instituto Nacional Del Emprendedor (INADEM), 2018. Las industrias clave del estado de Sinaloa son: agroindustria, Bioeconomía, servicios de apoyo a los negocios, servicios turísticos y tecnologías de la información y comunicación.

Culiacán es la capital del estado de Sinaloa, cuenta con 905 mil 265 habitantes (INEGI, 2015). Las principales actividades económicas del municipio de acuerdo a la Secretaría de Economía 2015 son comercio (22.4%); servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles (13.9%); agricultura, cría y explotación de animales, aprovechamiento forestal, pesca y caza (10.3%); construcción (8.8%); e, industria alimentaria (6.9%).

Como se puede observar el segundo lugar de las principales actividades económicas es el servicio inmobiliario y de alquiler de bienes muebles e intangibles, en donde se encuentran los hoteles. De acuerdo con la SECTUR (2018), para el 2017, en Culiacán se registraron un total de 63 hoteles. Según la categoría, 5 hoteles corresponden a la clase 5 estrellas, 9 son los que cuentan con 4 estrellas, 28 pertenecen a la categoría de 3 estrellas, 5 cuentan con 2 estrellas, 6 solamente tienen 1 estrella y los 30 restantes no pertenecen a ninguna categoría. Cabe resaltar que dentro de esta clasificación se incluyeron 20 moteles.

Como se indicó en párrafos anteriores, en Sinaloa el segundo lugar en la lista de las principales actividades económicas es el servicio inmobiliario y de alquiler de bienes muebles e intangibles, en donde se encuentran los hoteles. De acuerdo con la SECTUR (2018), para el 2017, en Culiacán se registraron un total de 63 hoteles.

Según información generada por la Secretaría de Turismo en el 2017, la ciudad de Culiacán sobresalió en las estadísticas de cuartos disponibles promedios diarios y captación de turistas, únicamente superado por Mazatlán. Solamente en ese año, el porcentaje de ocupación hotelera fue del 47.6%, de los cuales solamente el 1.6% provinieron del extranjero.

La ocupación hotelera por categoría se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla No.14:**  
***Ocupación hotelera por categoría. Culiacán, 2017.***

	Ocupación hotelera (Porcentaje)		
	Total	Residentes en el país	No residentes en el país
Culiacán	47.6	46.0	1.6
Cinco estrellas	41.9	36.8	5.1

Cuatro estrellas	53.8	53.8	0.0
Tres estrellas	56.1	56.1	0.0
Dos estrellas	33.4	33.4	0.0
Una estrella	23.6	23.6	0.0

FUENTE: SECTUR, 2018

A nivel estatal, están registrados 17 mil 838 cuartos y unidades de hospedaje, esto al mes de diciembre del 2017. Por su impacto en la economía estatal en base a la actividad turística que desarrolla en sus litorales, Mazatlán registró el 55.79 % de ese total, Culiacán casi el 20 % y Ahome superó el primer decil y, en sentido adverso, 13 municipios de la entidad no superan los mil 700 cuartos en conjunto, esto al contabilizar solo el 9.16% del total del estado (SECTUR, 2018).

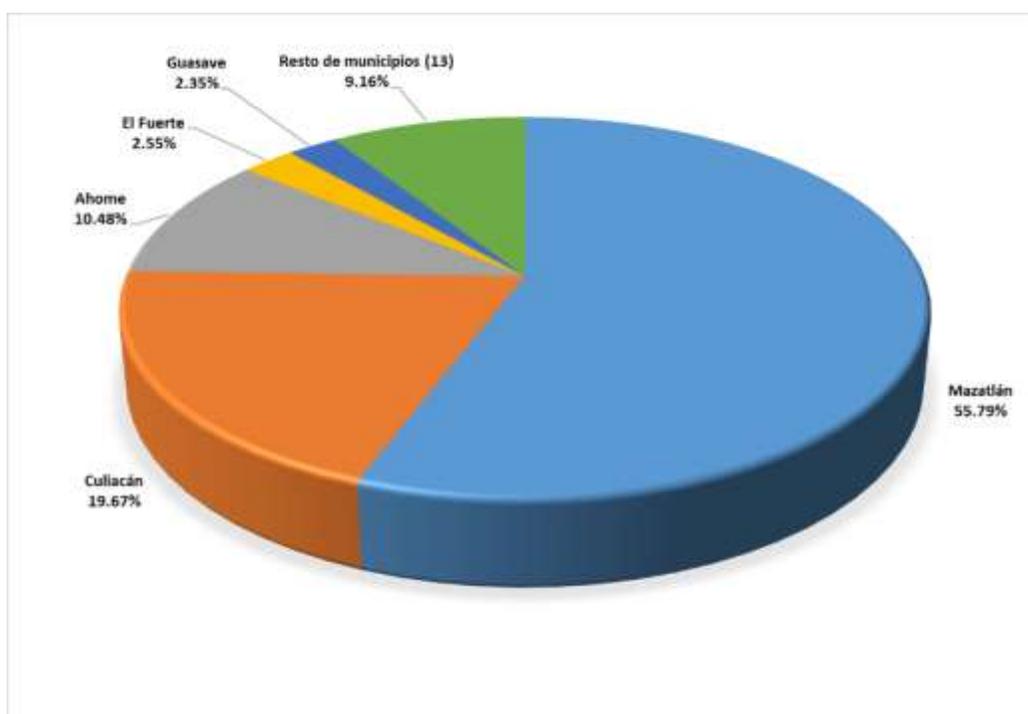


Figura No. 1: Cuartos y unidades de hospedaje registrados en Hoteles por municipio al 31 de diciembre de 2017  
FUENTE: Elaboración propia a partir de SECTUR (2018).

En Culiacán, los 63 hoteles registran un total de 3 mil 509 habitaciones disponibles. De ese inventario, 778 habitaciones corresponden a los hoteles 5 estrellas, 741 habitaciones pertenecen a los hoteles de 4 estrellas, mientras que 1406 conciernen a los hoteles de 3 estrellas, 210 habitaciones son las que corresponden a los 5 hoteles 2 estrellas, por su parte los hoteles de 1 estrella

poseen 1171 habitaciones y por último los hoteles que no pertenecen a ninguna categoría suman un total de 981 habitaciones.



*Figura No. 2:* Inventario de habitaciones por categoría de Hotel en Culiacán, Sinaloa  
FUENTE: Elaboración propia a partir de SECTUR (2018).

En 2017, Culiacán dio el servicio de hospedaje a 577 mil 578 turistas, de estos 123 mil 409 se hospedaron en hoteles de cinco estrellas, de estos, un poco más del 10 % fueron extranjeros. En ese mismo sentido, 132 mil 510 turistas que visitaron la ciudad de Culiacán se hospedaron en hoteles de cuatro estrellas y casi el 45 % en la categoría subsiguiente (SECTUR, 2018).

**Tabla No. 15:**  
***Turistas que visitaron la Ciudad de Culiacán por categoría del Hotel, 2017.***

	Llegada de turistas		
	Total	Residentes en el país	No residentes en el país
Culiacán	577 578	564 660	12 918
Cinco estrellas	123 409	110 491	12 918
Cuatro estrellas	132 510	132 510	0
Tres estrellas	259 897	259 897	0
Dos estrellas	33 380	33 380	0

Una estrella	28 382	28 382	0
--------------	--------	--------	---

FUENTE: SECTUR, 2018

La actividad turística en la capital del estado de Sinaloa es importante para el movimiento de la económica, por lo que los hoteles son parte fundamental de este movimiento, así se observa con la información que los organismos competentes a este ramo expresan en sus informes.

1.8.- Reconocimiento por las prácticas sustentables a establecimientos de hospedaje a nivel mundial.

Una de las certificaciones que otorga el Instituto de Turismo Responsable (ITR) a aquellas entidades alineadas con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Acuerdo de París contra el Cambio Climático a través de la Carta Mundial de Turismo Sostenible 20, es la certificación Biosphere, la cual cuenta con una amplia presencia y apoyo de organismos internacionales a nivel mundial (Biosphere, 2019).

El ITR es un organismo independiente creado en 1995 con el objetivo de impulsar acciones y programas de desarrollo sostenible en destinos y empresas turísticas y miembro fundador del Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) auspiciado por la Fundación de la Naciones Unidas. Nació a raíz de la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible (1995) con el patrocinio de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), la Organización Mundial del Turismo (OMT), el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y la Unión Europea.

Para cumplir con esa certificación, los establecimientos que agrupa la actividad turística deberán acreditar el cumplimiento de los 17 ODS ya reconocidos, los cuales agrupa en cinco ejes: cambio climático, medio ambiente, social, economía y cultura, cada uno de estos con ODS específicos.

**Tabla No. 16.**  
***Objetivo de Desarrollo Sustentable por eje de atención***

<b>Eje</b>	<b>ODS</b>
------------	------------

Cambio climático	ODS 7. Energía asequible y no contaminante
	ODS 13. <i>Acción por el clima</i>
Medio ambiente	ODS 6. <i>Agua limpia y saneamiento</i>
	ODS 12. <i>Producción y consumo responsables</i>
	ODS 14. <i>Vida submarina</i>
	ODS 15. <i>Vida de ecosistemas terrestres</i>
Social	ODS 1. <i>Fin de la pobreza</i>
	ODS 3. <i>Salud y Bienestar</i>
	ODS 4. <i>Educación de calidad</i>
	ODS 5. <i>Igualdad de Género</i>
	ODS 10. <i>Reducción de las desigualdades</i>
	ODS 17. <i>Alianzas para lograr los objetivos</i>
Economía	ODS 2. <i>Hambre cero</i>
	ODS 8. <i>Trabajo decente y crecimiento económico</i>
	ODS 9. <i>Industria, Innovación e Infraestructura</i>
Cultura	ODS 11. <i>Ciudades y comunidades sostenibles</i>
	ODS 16. <i>Paz, Justicia e Instituciones sólidas</i>

FUENTE: Elaboración propia en base a Biosphere (2019).

Actualmente este certificado ha sido otorgado, a nivel mundial, a una gran cantidad de establecimientos que ofrecen servicios de diversas modalidades para impulsar la actividad turística, entre estos los establecimientos de hospedaje. Al 2019, en la zona noroeste de México, solamente 12 hoteles, todos de la cadena City Express, habían obtenido la certificación Biosphere, de estos los localizados en las ciudades de Los Mochis y Culiacán, ambas del estado de Sinaloa, han sido certificados.

En ese mismo enfoque, otro de los organismos internacionales que evalúan las acciones de los hoteles en beneficio del medio ambiente recae en el distintivo Green Key, este es un esquema líder en el campo de la sostenibilidad en la industria de hospedaje, el cual manifiesta el compromiso de esta industria para mitigar los impactos derivados de las actividades y operación del sector (Green Key, 2019).

Los patrones ambientales que operan hoteles que han sido reconocidos con este distintivo cumplen rigurosamente los criterios establecidos en sus 13 lineamientos, los cuales retoman aspectos como el cuidado del agua y la energía, la participación e involucramiento del personal, cuidado y manejo de áreas verdes, tratamiento de residuos, responsabilidad social, entre otras.

Este distintivo otorga valor a los hoteles que lo portan, puesto que los títulos ambientales son cada vez más relevantes para los visitantes e incide positivamente en la decisión de estos, debido a que les genera una certeza del compromiso con el medio ambiente y la sustentabilidad atrayendo huéspedes potenciales.

En México los hoteles que poseen este distintivo son los pertenecientes al Grupo Posadas, en el cual operan más de 150 hoteles y más de 24 mil habitaciones bajo sus 7 marcas, lo que hace que se logre una administración centralizada eficaz y una economía de escala de alto nivel (Green Key, 2019).

Al igual que el Biosphere, el Green Key cuenta con aliados institucionales entre los cuales destacan la UNESCO, el PNUMA y la OMT, adicionalmente el Green Key también es avalado por la Organización Islámica para la Educación, la Ciencia y la Cultura (ISESCO) y el Young Reporters for the Environment (YMP).

Los establecimientos de hospedaje localizados en la zona noroeste de México que han alcanzado el distintivo Green Key al 2019 son:

**Tabla No. 17:**  
***Hoteles con el distintivo Green Key del Noroeste de México.***

<b>Entidad</b>	<b>Hoteles</b>
Sinaloa	Fiesta Inn Culiacán
	One Culiacán Fórum
	Fiesta Inn Los Mochis
Sonora	Fiesta Inn Nogales
	Fiesta Americana Hermosillo
	Fiesta Inn Hermosillo
	Fiesta Inn Ciudad Obregón
Baja California Sur	Gamma Ciudad Obregón
	Grand Fiesta Americana Los Cabos All Inclusive Golf y Spa /
	Fiesta Americana Villas Los Cabos
Baja California Norte	One La Paz
	Fiesta Inn Mexicali
	One Mexicali
	Fiesta Inn Tijuana Otay Aeropuerto
Nayarit	Gamma Tijuana Otay
	Fiesta Inn Tepic

FUENTE: Green Key, 2019.

## 1.9.- Descripción del problema

El comportamiento humano y la organización social han generado muchos de los problemas ambientales, los cuales tendrían solución con un cambio radical de conducta. Las organizaciones corporativas o empresariales no están exentas de tal cambio, así lo señala Berenger, Corraliza, Moreno y Rodríguez, (2002) cuando sugiere que si las empresas cambiaran su actuar a una con mayor responsabilidad y respeto por el medio ambiente podrían generarse cambios significativos.

En un inicio el objetivo fundamental de las empresas era obtener un beneficio económico, la empresa actual, no puede limitarse a tal objetivo, y su única responsabilidad no debe ser ofrecer bienes y servicios, esta debe incrementar sus objetivos incorporando los referentes al entorno natural y social con el que potencialmente puede relacionarse.

Esta ha sido una de las exigencias que ha surgido alrededor de las empresas a partir del Informe Brundtland el cual pretende un desarrollo sustentable a través de objetivos tales como; la conservación de nuestro planeta Tierra, El uso eficiente de los recursos no renovables, entre otros.

Por su parte las Naciones Unidas estable una serie de objetivos en la agenda 2030 en pro del desarrollo sustentable, donde se destaca además de lo ambiental temas como; igualdad de género, energías alternativas, trabajo decente y producción y consumo responsable entre otros.

Estos compromisos asumidos por más de 178 países influyen directamente en las empresas, debido a que son actores principales en la sociedad, por lo cual se les exige sean parte de este compromiso y lo asuman como tal, al respecto (Ganescu, 2012) menciona que la selección e implementación de estrategias apropiadas de responsabilidad social son importantes para lograr un valor agregado a través de la creación y el fortalecimiento de negocios sostenibles.

Desde el nacimiento del término de “Desarrollo Sostenible” en la Cumbre de la Tierra, Río de Janeiro 1992, se ha venido trabajando en aplicar este concepto en todos los ámbitos, incluido el turismo.

Es por ello que partiendo de la búsqueda de un desarrollo que permita un equilibrio entre lo social, económico y ambiental, surge la celebración de la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible evento apoyado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), la OMT, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y otros organismos internacionales, aplicándose por primera vez el concepto de desarrollo sostenible al turismo (Lanzarote y RTI, 2017).

Producto de esta cumbre nació el Instituto de Turismo Responsable (RTI), que creó el Sistema de Turismo Responsable como un sistema de medición de la sostenibilidad, con el objetivo de funcionar como herramienta de mejora continua y así reconocer el compromiso de los destinos turísticos, sus empresas y servicios, a través de la obtención del sello BIOSPHERE (Biosphere, 2019).

Una forma de contribuir a esto es mediante la implementación de prácticas sustentables como instrumento para auxiliar al sistema turístico en el cumplimiento de este objetivo, aunado a esto se puede mejorar la competitividad, la rentabilidad, la atracción y retención de empleados y clientes, ayudando además de contribuir a la sustentabilidad a enfrentar los problemas económicos, sociales y ambientales de este sector, por lo que la implementación de este tipo de prácticas se justifica plenamente en esta industria.

#### 1.10.- Delimitación

El problema para las empresas es como integrar estos objetivos a sus estrategias de negocios, y lograr obtener una rentabilidad a partir de ello. Lograr un equilibrio entre lo económico y el cumplimiento a las exigencias de la sociedad es un reto que las empresas deben asumir.

Se concluye que el problema a estudiar se caracterizó por analizar el comportamiento de la rentabilidad, en este caso la maximización de los activos tangibles, a través de las prácticas sustentables que los establecimientos de hospedaje llevan a cabo, algunos con reconocimiento de algún distintivo o certificación por el cuidado del medio ambiente y otros simplemente por estar ocupados por su entorno.

Sobre la base de lo anterior, se plantean las siguientes interrogantes:

Interrogante principal.

- ¿Cuáles son las prácticas sustentables que pronostican la maximización de recursos tangibles de los establecimientos de hospedaje, en la modalidad de hoteles, de la ciudad de Culiacán, Sinaloa?

Interrogantes secundarias:

- ¿Cuáles son las prácticas sustentables implementadas por los establecimientos de hospedaje, en la modalidad de hoteles, de la ciudad de Culiacán, Sinaloa?
- ¿Cuál es el grado de impacto en la maximización de sus recursos tangibles de las prácticas sustentables implementadas por establecimientos de hospedaje, en la modalidad de hoteles, de la Ciudad de Culiacán?
- ¿Cuál es la correlación entre prácticas sustentables y los activos tangibles de los establecimientos de hospedaje, en la modalidad de hoteles, de la Ciudad de Culiacán?

#### 1.11.- Objetivos de la Investigación

Objetivo General.

- Diseñar un modelo de regresión lineal múltiple que permita pronosticar la maximización de los recursos tangibles de los establecimientos de

hospedaje, en la modalidad de hoteles, de la ciudad de Culiacán, Sinaloa como resultado de las prácticas sustentables.

#### Objetivos Específicos.

- Analizar, de manera objetiva, las prácticas sustentables implementadas por los establecimientos de hospedaje, en la modalidad de hoteles, de la ciudad de Culiacán, Sinaloa.
- Identificar el grado de impacto de las prácticas sustentables implementadas por los establecimientos de hospedaje, en la modalidad de hoteles, de la ciudad de Culiacán, Sinaloa en la maximización de sus recursos tangibles.
- Determinar la correlación entre prácticas sustentables y los activos tangibles de los establecimientos de hospedaje, en la modalidad de hoteles, de la ciudad de Culiacán, Sinaloa.

#### 1.12.- Hipótesis de la Investigación

Las prácticas sustentables implementadas por los establecimientos de hospedaje, en la modalidad de hoteles, de la ciudad de Culiacán, Sinaloa propician la maximización de sus activos tangibles influyendo en su utilidad financiera.

#### 1.13.- Justificación de la Investigación

Durante mucho tiempo las empresas se mantuvieron indiferentes a las necesidades de su entorno, priorizando la generación de riqueza, de tal forma que la adopción de prácticas sustentables resultaba innecesarias por los fines planteados, sin embargo, estas prácticas han cobrado importancia progresiva en las empresas,

procurando orientar sus políticas de inversión de acuerdo a factores económicos, ambientales, sociales y éticos.

A pesar de lo antes mencionado, surge la controversia respecto a la rentabilidad y el desarrollo de las prácticas sustentables. La duda es, quién depende de quién, si lo financiero de lo ambiental o viceversa.

El tratar de relacionar la actividad turística con las prácticas sustentables y el efecto que tienen estas en el sector terciario de la economía, es sin duda la justificación de esta investigación. La preocupación de los involucrados en impulsar el crecimiento y desarrollo del turismo, mediante la mejora de los servicios que estos ofrecen a sus visitantes, día a día se va acrecentando. La tendencia mundial, es una latente preocupación por los daños que se le estamos generando al entorno, los tiempos actuales ya no permiten posponer acciones que minimicen esos daños.

Por un lado, la actividad agrícola y ganadera ha volteado a ver y darle atención urgente a los daños que se le están generando al campo o tierras agrícolas por el uso de agroquímicos, deforestación, mal uso del agua y por el otro, la tendencia es la misma, el sector industrial, el de las grandes empresas manufactureras, ha volteado su actuar en proteger el aire y contaminar menos, el concepto de gases de efecto invernadero ha tomado auge en las últimas décadas.

En ese mismo sentido, el sector de servicios y comercio, ha tratado de mejorar su actuar al ofrecer a sus clientes productos y servicios de mejor calidad, enfocados en pro del desarrollo sustentable. 17 son los ODS, los cuales proyectan acciones en favor del entorno en sus tres vertientes: ambiental, social y económico.

Esta investigación será de beneficio directo a los establecimientos de hospedaje, debido a que evaluará las prácticas sustentables que actualmente realizan y les han permitido maximizar sus recursos tangibles, a través de un modelo estadístico que pronostique cuáles de las prácticas sustentables generan mayor impacto en sus beneficios económicos.

También se justifica porque podría ser una fuente de consulta para personas que participan directamente en la actividad turística, en la modalidad de turistas, esto al enumerar las prácticas sustentables de mayor impacto que pueden implementar los establecimientos de hospedaje al entorno, especialmente en el eje ambiental y social y con esto decidir si consumen o no el servicio que les ofrece el establecimiento de hospedaje.

## Capítulo II: Fundamentos teóricos y conceptuales de la sustentabilidad

### II.1.- Marco Teórico (Teorías).

La clasificación de Garriga y Melé (2004) sobre las teorías que han impulsado el desarrollo de la RSE marcó la pauta para delimitar las teorías de análisis en esta investigación, las cuales se resumen a continuación:

- Instrumentales: teorías que entienden que el único objetivo de la empresa es la creación de valor y esta es su única responsabilidad.
- Políticas: teorías que contemplan el poder de la empresa en la sociedad y su capacidad de influir en ella a nivel político.
- Integradoras: teorías donde la empresa debe integrar las demandas de la sociedad como mecanismo de sostenibilidad empresarial.
- Éticas: teorías que comprenden la relación entre la empresa y la sociedad bajo el prisma de la ética.

De acuerdo con Garriga y Melé (2004) las teorías instrumentales suponen que la corporación es solo una herramienta, la cual tiene como función y única responsabilidad la creación de riqueza, la interacción con la sociedad se da bajo beneficio de la corporación y entiende las responsabilidades de la empresa como un instrumento para adquirir ganancias.

Lo antes mencionado no implica que procurar beneficios para la corporación excluya los intereses de las partes interesadas, así lo menciona Mitchell (1997) cuando argumenta que, con ciertas condiciones, al satisfacer a los grupos de interés podría generarse una mayor valía para los accionistas.

De acuerdo con la clasificación que hacen Garriga y Melé (2004) se puede identificar tres grupos en los cuales se pueden fragmentar las teorías instrumentales, dependiendo el impacto económico.

1. Lograr ventajas competitivas
2. Marketing relacionado con la causa.
3. Maximización del valor para el accionista

En ese mismo enfoque, las teorías éticas, Vargas (2008) citado por Alvarado y Martínez (2013) señala que el “desarrollo” es un proceso que implica diversas dimensiones y que requiere un cambio individual de conductas y actitudes, las cuales tendrán un impacto en un panorama institucional de los sistemas socioeconómicos y políticos. Por tanto, el desarrollo repercute en la economía, lo cual consciente a la mejora de las condiciones sociales de la población, mediante la reducción de la desigualdad y la pobreza.

Esta teoría habla pues, del requerimiento de cambios, lo cuales permitan mejorar la economía para que esta a su vez pueda impactar de manera positiva en la sociedad, procurando un desarrollo social a mediano y largo plazo.

Sin embargo, los autores hacen referencia a que este desarrollo se observa de manera paulatina, siendo más evidentes en ámbitos macroeconómicos, mientras que a un nivel local apenas se perciben. Lo que se hace evidente son los efectos negativos que esto acarrea, como el deterioro ambiental.

Para explicar el proceso de transición de la sociedad hacia el desarrollo, Rostov (1969) citado por Alvarado y Martínez (2013) planteó cinco etapas para lograrlo:

- a) La sociedad tradicional
- b) La precondition para el despegue
- c) El proceso del despegue
- d) El camino hacia la madurez
- e) La sociedad de alto consumo masivo

Lo anterior, marcó la pauta para señalar que dentro de las teorías instrumentales se retomaron las de la maximización del valor para los shareholders cuyos principales autores fueron Friedman (1962, 1970); Gaski *et al.* (1985); Bhide

y Stevenson (1990) y Jensen (2002); dentro de las teorías políticas se retomó la del constitucionalismo corporativo estudiada por Keith Davis (1960, 1967); en el apartado de teorías integradoras se estudió la del gestión de los grupos de interés estudiada por Emshoff et Freeman (1978); Mitchell, Agle y Wood (1997); Rowley (1997); Agle, Mitchell y Sonnenfeld (1999); y por último, en el enfoque ético se analizaron dos teorías: Teoría normativa de los stakeholders estudiada por Freeman (1984, 1994); Donaldson y Preston (1995) y la Teoría de Desarrollo sostenible, esta última emanó del Informe Brundtland -WCED (1987) y ha sido estudiada por Gladwin, Kenelly y Krause (1995), entre otros (Garriga y Melé, 2004).

La siguiente tabla resume el análisis de las teorías estudiadas:

**Tabla No. 18:**  
***Teorías consultadas***

<b>Enfoque</b>	<b>Teoría</b>
Instrumental	Maximización del valor para los shareholders (accionistas)
Político	Constitucionalismo corporativo
Integrador	Gestión de los grupos de interés
Ético	Teoría normativa de los stakeholders Teoría de Desarrollo sostenible

FUENTE: Elaboración propia en base a Garriga y Melé, 2004.

a) Maximización del valor para los shareholders (accionistas).

La maximización del valor para el accionista observa a la Responsabilidad Social Empresarial como un instrumento estratégico para alcanzar objetivos económicos y creación de riqueza. De acuerdo con la visión del economista Friedman (1962) solamente existe una responsabilidad empresarial y esta es incrementar las utilidades tanto como sea posible.

Esta teoría se ha aplicado tradicionalmente y goza de una amplia aceptación en los negocios como lo refiere Windsor (2001) citado por Garriga y Melé (2004). Este expresa que la creación de riqueza domina progresivamente la concepción gerencial de la responsabilidad.

Friedman (2002) señala que cualquier inversión en demandas sociales debe conllevar un aumento en el valor para el accionista, de ser lo contrario debería rechazarse. En otras palabras, las acciones sociales que se implementen deben conllevar una ganancia a largo plazo para la empresa, para que esta sea aceptada de lo contrario debería ser descalificada, puesto que implicaría un gasto.

El mismo autor expresa en otro trabajo que la gestión social es un problema de intereses entre los gerentes y los accionistas, puesto que los gerentes implementan la RSE en beneficio de intereses sociales, políticos o profesionales aun cuando esto quebrante los intereses de los accionistas. Respecto a esto refiere que la mejor manera para contribuir positivamente a la sociedad es la obtención de beneficios económicos los cuales tendrían una derrama en la sociedad como empleos y flujo en la economía local.

#### b) Constitucionalismo corporativo

Los aportes de Keith Davis (1967 citado por Garrida y Melé) dieron origen a esta teoría. En su obra *understanding the social responsibility puzzle: what does the businessman owe to society*<sup>1</sup> plantea cinco propuestas que describen por qué y cómo las empresas deben ejercer los fundamentos de la responsabilidad social. Estos cinco conceptos son:

1. La responsabilidad social surge del poder social.
2. Las empresas deben operar en un sistema abierto de doble vía, recibiendo información de la sociedad y dando información al público sobre sus operaciones.
3. Los costos sociales y los beneficios de una actividad, producto o servicio deberán ser calculados minuciosamente y considerados para decidir si se procede con éste.

---

<sup>1</sup> Traducción del autor: Comprender el rompecabezas de la responsabilidad social: ¿Qué le debe el empresario a la sociedad?

4. Los costos sociales relacionados con cada actividad, producto o servicio deben pasarse al consumidor.
5. Las empresas, así como los ciudadanos, tienen la responsabilidad de participar en ciertos problemas sociales que están fuera de su área normal de operación.

c) Gestión de los grupos de interés

Esta teoría de acuerdo con Garriga y Melé (2004) considera que las empresas deben integrar las demandas sociales, esto con el fundamento de que las empresas necesitan de la sociedad para subsistir, dentro de esta teoría se encuentra la gestión de las partes interesadas, esto debido a que esta inclusión integra las demandas sociales. La gestión de las partes interesadas es una teoría basada en la ética, así lo expresa Freeman en *Strategic Management: un Enfoque de Stakeholder*.

Donaldson y Preston (1995) citado por Garriga y Melé (2004) argumentan que la teoría de los interesados o grupos de interés tiene su asiento normativo basado en dos ideas principales (1) los interesados son personas o grupos con intereses respecto a los procedimientos y/o actividades de las empresas y como estas influyen en ellos y (2) cada grupo de partes interesadas merece que se le considere su propio beneficio y no solo su capacidad para promover los intereses de los accionistas.

d) Teoría normativa de los stakeholders

El interés en la teoría de los Stakeholders (grupos de Interés) ha aumentado constantemente desde la publicación histórica Freeman (1984). Rompiendo con el enfoque dominante de los accionistas, el término “accionistas” se establece actualmente en los estudios de negocios y prácticas empresariales.

En las últimas décadas la teorización de las partes interesadas acerca de la fundamentación teórica que relaciona la RSE con los grupos de interés, se encuentra un estudio de Mitchell 1997 quienes propusieron una teoría de identificación de Stakeholders que permite operacionalizar el concepto de RSE, poniendo énfasis o preponderancia (saliencia) a la presencia simultánea de ciertos atributos en actores (pudieran ser trabajadores), que afectan o son afectados por los objetivos o resultados de la RSE en una organización determinada.

Para los estudiosos mencionados, los Stakeholders son actores (internos o externos) que afectan o son afectados por los objetivos o resultados de una organización dada, en diferentes grados y en la medida en que poseen entre uno y más atributos básicos; entre otros, carisma, sensibilidad, sentido de pertenencia, poder, legitimidad y urgencia.

Estos intentos nos proporcionan valiosas aportaciones a una teoría de los grupos de interés que es sensible a la nueva economía que exige cada día mayor participación en las relaciones de poder, pero también mayores grados de responsabilidad en las partes involucradas.

#### e) Teoría de Desarrollo sostenible

Esta teoría tiene su origen en el Informe Brundtland, el cual fue elaborado por distintas naciones en 1987 para la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Se presentó en ese mismo año por la Comisión Mundial para el Medio Ambiente y el Desarrollo de esa misma organización internacional, por una comisión encabezada por la Doctora Gro Harlem Brundtland entonces primera ministra de Noruega.

Se bautizó como “Nuestro Futuro Común”, nombre original del Informe Brundtland, y constituyó el primer intento de eliminar la confrontación entre desarrollo y sostenibilidad. Esta comisión trabajó analizando la situación del mundo en ese momento y demostró que el camino que la sociedad global había tomado

estaba destruyendo el ambiente por un lado y dejando a cada vez más gente en la pobreza y la vulnerabilidad.

En este libro se utilizó por primera vez el concepto de desarrollo sustentable: “El desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades”.

Dicho concepto, contempla tres dimensiones: ambiental, social y económica. Esta teoría plantea que desarrollo y medio ambiente van unidos, siendo inseparables.

## 2.2.- Desarrollo sustentable.

Para adentrarnos al concepto de desarrollo sustentable, es primordial definir con claridad uno de sus léxicos que lo integran “*desarrollo*”. El concepto de desarrollo se empezó a utilizar en el siglo XVIII en biología, para indicar la evolución de los individuos jóvenes hacia la fase adulta (Gómez de Segura, 2014).

La Real Academia Española (RAE) apunta que es un término que alude a un proceso general a través del cual se liberan las potencialidades de los objetos hasta que alcanzan su forma natural completa; es uno de los conceptos de mayor trascendencia del siglo XX (Esponda, Diez y Carpinetti, 2013). Williams (2003) citado por Esponda *et al.* (2013) señala que el concepto engloba una dimensión cuantitativa (aumentar) y una cualitativa (perfeccionar).

Para las ciencias sociales, en el concepto está presente la noción de un proceso gradual de cambio desde dos perspectivas: económica y social. La primera, busca el incremento sostenible de las capacidades productivas, el aumento y la mejor distribución de la riqueza y la segunda, la atención a las necesidades básicas de la población y la ampliación de las opciones y capacidades de las personas para el desenvolvimiento de su vida (Valcárcel, 2006).

Desde el enfoque de las ciencias económicas, el concepto de desarrollo ha estado ligado al de crecimiento económico; el surgimiento del capitalismo favoreció su consolidación (Esponda *et al.* 2013). Independientemente de su enfoque, desarrollo implica cambio, incremento o crecimiento de algo o de alguien.

El otro concepto que lo integra "sustentable" aún no hay hegemonía del concepto por su supuesta imprecisión, sin embargo, la generalidad se articula a los efectos sociales deseados, dando legitimación o deslegitimación de las prácticas y los actores. La sustentabilidad es vista como algo bueno, deseable, consensual, empero, para que algo sea sustentable es necesario recurrir a una comparación de atributos entre dos momentos en el tiempo: entre el pasado y presente, entre el presente y futuro (Acsehrad, 1999).

Este mismo autor, señala que desde que el informe Brundtland lanzó, en 1987, el concepto de sustentabilidad, este fue acompañado de elementos que hasta el día de hoy siguen vigentes: eficiencia, escala, equidad, autosuficiencia y ética.

- a) Eficiencia: pretende combatir la pérdida de la base material del desarrollo, extendiendo la racionalidad económica al "espacio no mercantil planetario".
- b) Escala: defiende un límite cuantitativo al crecimiento económico y a la presión que él ejerce sobre los "recursos ambientales".
- c) Equidad: que articula analíticamente principios de justicia y ecología
- d) Autosuficiencia: desvincula las economías nacionales y sociedades tradicionales de los flujos del mercado mundial como estrategia apropiada para asegurar la capacidad de autorregulación comunitaria de las condiciones de reproducción de la base material del desarrollo.
- e) Ética: inscribe los valores del bien y de mal para el desarrollo con las condiciones de continuidad de la vida en el planeta.

Lo anteriormente expuesto abre la pauta para amalgamar los conceptos de desarrollo y sustentable. Como antecedente, después de la Segunda Guerra Mundial (SGM) se genera un gran crecimiento económico a nivel mundial, esto como consecuencia del sistema económico capitalista, permitiendo que los

llamados países subdesarrollados siguieran los pasos de los países llamados desarrollados. No olvidar que los recursos planetarios son ilimitados, lo cual permee un crecimiento sin fin (Weinstein, Turner e Ibáñez, 2013).

Sin embargo, en la década de los 70's se empieza a tomar conciencia de la proliferación de graves problemas ambientales que se producen sobre todo en los países desarrollados: cambio climático, contaminación del océano, erosión de la capa de ozono y bosques destruidos (Gómez de Segura, 2014).

El semáforo encendió su luz roja por el acelerado deterioro del medio ambiente y de los recursos naturales y las consecuencias para el desarrollo económico y social, por lo que en 1982 se aprobó la Carta Mundial de la Tierra y el año siguiente, la Comisión Mundial del Medio Ambiente y el Desarrollo Humano (Drexhage/Murphy, 2010:7 citado por Gómez de Segura, 2014).

En 1987, la misma comisión en el documento "Nuestro Futuro Común"<sup>2</sup>, definió por primera vez el término desarrollo sustentable, conceptualizándolo como <<...un proceso que busca satisfacer las necesidades humanas, tanto de las generaciones actuales como futuras, sin que ello implique la destrucción de la base misma del desarrollo>> es decir, los recursos naturales y los procesos ecológicos (Acsehrad, 1999).

Esta interpretación es tridimensional al contemplar las dimensiones económica y la social en el concepto de desarrollo y la tercera es la sostenibilidad, siendo en la Conferencia de Río, en 1992, cuando se generaliza el término de desarrollo Sustentable (DS) (Gómez de Segura, 2014).

Otra definición la encontramos en Organización de las Naciones Unidas, al señalar que es el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades (ONU, 1987).

---

<sup>2</sup> Es más conocido como Informe Brundtland (IB)

A pesar de que Gómez de Segura (2014) describe con claridad los antecedentes que dieron origen al concepto de DS, analiza este concepto desde la perspectiva de varios autores y afirma que ha sido citado en infinidad de documentos, en los últimos veinte años, el concepto de sustentabilidad es ambiguo, a juzgar por las múltiples y contradictorias acepciones con que ha sido utilizado.

Goñi y Goin (2006) se siguen preguntando qué es lo que se quiere sustentar: el ambiente, o la economía, o algún recurso natural, o la sociedad y su entorno, por sólo mencionar algunas alternativas.

### 2.1.1.- Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS)

En México, el Sistema de Información de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (SIODS) afirma que el primer esfuerzo para elevar de manera simultánea el nivel de vida de millones de personas de todo el mundo se originó de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM). Durante 15 años, los ODM trazaban una ruta definida para el desarrollo de las naciones, sin embargo, en el 2015 dieron paso a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que nacieron con una caducidad de cinco lustros, dando fruto a la llamada Agenda 2030 para el Desarrollo Sustentable, que está integrado por 17 ODS, que buscan el progreso social y económico de las naciones (INAFED, 2017; SIODS, 2018).

La novedad de los ODS, es que incluyen nuevas metas globales como el crecimiento sustentable, prosperidad energética con cuidado al medio ambiente, así como la seguridad, la paz y la igualdad de género, elementos que los ODM no contemplaban (INAFED, 2017).

La Agenda 2030 guiará las decisiones de los gobiernos y la sociedad hasta ese año, con la finalidad de fortalecer la paz universal, erradicar la pobreza, asegurar el progreso social y económico sostenible, garantizar los derechos humanos y alcanzar la equidad de género (SIODS, 2018).

De los 17 ODS emanan 169 metas agrupadas en cinco grupos: las personas, el planeta, la prosperidad, la paz y las alianzas, mismos que se pueden medir a través de 230 indicadores globales (INAFED, 2017).

México para cumplir con los compromisos mundiales en este apartado, instaló el Consejo Nacional de la Agenda 2030, con la participación de los tres órdenes de gobierno, el sector privado y la sociedad civil. El SIODS en nuestro país, de los 17 ODS se emanó 69 metas las cuales serán alcanzadas por 125 indicadores, los cuales se muestran a continuación<sup>3</sup>:

#### 1. Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo.

- De aquí a 2030, erradicar para todas las personas y en todo el mundo la pobreza extrema (a partir de octubre de 2015, se considera que sufren pobreza extrema las personas que viven con menos de 1.90 dólares de los Estados Unidos al día).
  - *Proporción de la población que vive por debajo del umbral internacional de la pobreza (1.90 dólares diarios), desglosada por sexo, edad, situación laboral y ubicación geográfica (urbana y rural).*
  - *Proporción de la población que vive por debajo del umbral internacional de la pobreza (1.90 dólares diarios), por desglose geográfico.*
- De aquí a 2030, reducir al menos a la mitad la proporción de hombres, mujeres y niños de todas las edades que viven en la pobreza en todas sus dimensiones con arreglo a las definiciones nacionales.
  - *Proporción de la población que vive por debajo del umbral nacional de la pobreza, desglosada por sexo y edad.*
  - *Proporción de la población que vive por debajo del umbral nacional de la pobreza, por desglose geográfico.*
  - *Proporción de hombres, mujeres y niños de todas las edades que viven en la pobreza en todas sus dimensiones, con arreglo a las definiciones nacionales.*
  - *Proporción de hombres, mujeres y niños de todas las edades que viven en la pobreza en todas sus dimensiones, por desglose geográfico.*
- De aquí a 2030, fomentar la resiliencia de los pobres y las personas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad y reducir su exposición y vulnerabilidad a los fenómenos extremos relacionados con el clima y otras perturbaciones y desastres económicos, sociales y ambientales.

---

<sup>3</sup> Viñetas numeradas representan los ODS, en la primera sangría la meta que coadyuvará al cumplimiento del objetivo y en la segunda sangría (el texto en cursivas) el indicador que impactará en la meta.

- *Número de personas muertas, desaparecidas y afectadas directamente atribuido a desastres por cada 100 000 habitantes.*
- *Pérdidas económicas directas atribuidas a los desastres en relación con el producto interno bruto (PIB) nacional.*
- Garantizar una movilización significativa de recursos procedentes de diversas fuentes, incluso mediante la mejora de la cooperación para el desarrollo, a fin de proporcionar medios suficientes y previsibles a los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, para que implementen programas y políticas encaminados a poner fin a la pobreza en todas sus dimensiones.
  - *Proporción del gasto público total en servicios esenciales (educación, salud y protección social).*

## 2. Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.

- De aquí a 2030, poner fin al hambre y asegurar el acceso de todas las personas, en particular los pobres y las personas en situaciones de vulnerabilidad, incluidos los niños menores de 1 año, a una alimentación sana, nutritiva y suficiente durante todo el año.
  - *Proporción de la población con inseguridad alimentaria moderada o severa (carencia por acceso a la alimentación), desglosada por sexo y edad.*
  - *Proporción de la población con inseguridad alimentaria moderada o severa (carencia por acceso a la alimentación), por desglose geográfico.*
  - *Proporción de la población por debajo del nivel mínimo de proteínas.*
- Aumentar, incluso mediante una mayor cooperación internacional, las inversiones en infraestructura rural, investigación y servicios de extensión agrícola, desarrollo tecnológico y bancos de genes de plantas y ganado a fin de mejorar la capacidad de producción agropecuaria en los países en desarrollo, particularmente en los países menos adelantados.
  - *Total de flujos de Cooperación Internacional para el Desarrollo que México destina al sector de la agricultura en su papel como oferente de cooperación*
  - *Porcentaje de proyectos de Cooperación Internacional para el Desarrollo que México destina al sector de la agricultura en su papel como oferente de cooperación.*
  - *Total de flujos oficiales (asistencia oficial para el desarrollo más otros flujos oficiales) que se destina al sector de la agricultura de México en su papel como receptor de cooperación.*

## 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades.

- De aquí a 2030, reducir la tasa mundial de mortalidad materna a menos de 70 por cada 100,000 nacidos vivos.

- *Razón de mortalidad materna.*
- *Proporción de partos atendidos por personal sanitario especializado.*
- De aquí a 2030, poner fin a las muertes evitables de recién nacidos y de niños menores de 5 años, logrando que todos los países intenten reducir la mortalidad neonatal al menos a 12 por cada 1,000 nacidos vivos y la mortalidad de los niños menores de 5 años al menos a 25 por cada 1,000 nacidos vivos.
  - *Tasa de mortalidad de niños menores de 5 años.*
  - *Tasa de mortalidad infantil.*
  - *Proporción de niños de un año de edad con esquema básico completo de vacunación.*
  - *Tasa de mortalidad en niños menores de 5 años por enfermedades diarreicas (defunciones por cada 100 mil menores de 5 años).*
  - *Tasa de mortalidad en niños menores de 5 años por enfermedades respiratorias agudas (defunciones por cada 100 mil menores de 5 años).*
- De aquí a 2030, poner fin a las epidemias del SIDA, la tuberculosis, la malaria y las enfermedades tropicales desatendidas y combatir la hepatitis, las enfermedades transmitidas por el agua y otras enfermedades transmisibles.
  - *Tasa de incidencia asociada al paludismo (por 100 mil habitantes).*
  - *Proporción de niños de un año de edad vacunados contra el sarampión.*
  - *Prevalencia de VIH en población adulta (15 a 49 años).*
  - *Tasa de mortalidad relacionada con el SIDA (por 100 mil habitantes).*
  - *Cobertura de tratamiento antirretroviral.*
  - *Proporción de tratamientos otorgados a casos confirmados de paludismo, para la prevención, control y eliminación de la transmisión del Plasmodium Vivax.*
  - *Proporción de casos nuevos de tuberculosis pulmonar que curan al terminar el tratamiento.*
- De aquí a 2030, garantizar el acceso universal a los servicios de salud sexual y reproductiva, incluidos los de planificación familiar, información y educación, y la integración de la salud reproductiva en las estrategias y los programas nacionales.
  - *Porcentaje de mujeres en edad fértil (15 a 49 años) unidas con demanda satisfecha de métodos anticonceptivos modernos.*
  - *Tasa de fecundidad en niñas y adolescentes (de 10 a 14 años) por cada 1 000 niñas y adolescentes en ese grupo de edad.*
  - *Tasa de fecundidad en adolescentes (de 15 a 19 años) por cada 1 000 mujeres de ese grupo de edad.*
- Apoyar las actividades de investigación y desarrollo de vacunas y medicamentos contra las enfermedades transmisibles y no transmisibles que afectan primordialmente a los países en desarrollo y facilitar el acceso a medicamentos y vacunas esenciales asequibles de conformidad con la Declaración relativa al

Acuerdo sobre los Aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual Relacionados con el Comercio y la Salud Pública, en la que se afirma el derecho de los países en desarrollo a utilizar al máximo las disposiciones del Acuerdo sobre los Aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual Relacionados con el Comercio respecto a la flexibilidad para proteger la salud pública y, en particular, proporcionar acceso a los medicamentos para todos.

- *Total neto de asistencia oficial para el desarrollo destinado a los sectores de la investigación médica y la atención sanitaria básica de México en su papel como receptor de cooperación.*

#### 4. Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos.

- De aquí a 2030, asegurar que todas las niñas y todos los niños terminen la enseñanza primaria y secundaria, que ha de ser gratuita, equitativa y de calidad y producir resultados de aprendizaje pertinentes y efectivos.
  - *Tasa neta de matriculación en la enseñanza primaria (6 a 11 años de edad).*
  - *Tasa neta de matriculación en secundaria (12 a 14 años de edad).*
  - *Eficiencia terminal en la enseñanza primaria.*
  - *Eficiencia terminal en secundaria.*
  - *Tasa de absorción de los egresados de primaria.*
- De aquí a 2030, asegurar que todas las niñas y todos los niños tengan acceso a servicios de atención y desarrollo en la primera infancia y educación preescolar de calidad, a fin de que estén preparados para la enseñanza primaria.
  - *Tasa de participación en el aprendizaje organizado (un año antes de la edad oficial de ingreso en la enseñanza primaria), desglosada por sexo.*
  - *Tasa neta de matriculación en educación preescolar (3 a 5 años de edad).*
- De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria.
  - *Tasa de participación de los jóvenes y adultos en la enseñanza y formación académica y no académica en los últimos 12 meses, desglosada por sexo.*
- De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.
  - *Proporción de jóvenes y adultos con conocimientos de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC), desglosada por tipo de conocimiento técnico.*

- De aquí a 2030, asegurar que todos los jóvenes y una proporción considerable de los adultos, tanto hombres como mujeres, estén alfabetizados y tengan nociones elementales de aritmética.
  - *Porcentaje de población en un grupo de edad determinado que alcanza por lo menos un nivel fijo de competencia funcional en a) alfabetización y b) aritmética elemental, desglosado por sexo.*
  
- De aquí a 2020, aumentar considerablemente a nivel mundial el número de becas disponibles para los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países africanos, a fin de que sus estudiantes puedan matricularse en programas de enseñanza superior, incluidos programas de formación profesional y programas técnicos, científicos, de ingeniería y de tecnología de la información y las comunicaciones, de países desarrollados y otros países en desarrollo.
  - *Volumen de la Cooperación Internacional para el Desarrollo destinado a becas a extranjeros para estudiar en México, en su papel como oferente de cooperación.*
  - *Número de estudiantes beneficiados por becas otorgadas por México en su papel como oferente de cooperación.*
  - *Volumen de la asistencia oficial para el desarrollo destinada a becas hacia México en su papel como receptor de cooperación.*
  
- De aquí a 2030, aumentar considerablemente la oferta de docentes calificados, incluso mediante la cooperación internacional para la formación de docentes en los países en desarrollo, especialmente los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo.
  - *Proporción del profesorado de educación preescolar, que ha recibido al menos la mínima formación docente organizada previa al empleo o en el empleo (por ejemplo, formación pedagógica) exigida para impartir enseñanza a nivel preescolar en México.*
  - *Proporción del profesorado de educación primaria, que ha recibido al menos la mínima formación docente organizada previa al empleo o en el empleo (por ejemplo, formación pedagógica) exigida para impartir enseñanza a nivel primaria en México.*
  - *Proporción del profesorado de educación secundaria, que ha recibido al menos la mínima formación docente organizada previa al empleo o en el empleo (por ejemplo, formación pedagógica) exigida para impartir enseñanza a nivel secundaria en México.*

## 5. Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

- Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.

- *Existencia de marcos jurídicos para promover, hacer cumplir y supervisar la igualdad y la no discriminación por motivos de sexo.*
- Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación.
  - *Proporción de mujeres de 15 años de edad o más, que han sufrido violencia física, sexual o psicológica infligida por un compañero íntimo actual o anterior, en los 12 meses anteriores, por entidad federativa según tipo de violencia.*
  - *Proporción de mujeres de 15 años de edad o más, que han sufrido violencia física, sexual o psicológica infligida por un compañero íntimo actual o anterior, en los 12 meses anteriores, por grupos de edad según tipo de violencia.*
  - *Proporción de mujeres y niñas a partir de 15 años de edad que han sufrido violencia sexual a manos de personas que no eran su pareja en los últimos 12 meses, por entidad federativa y lugar del hecho.*
  - *Proporción de mujeres y niñas a partir de 15 años de edad que han sufrido violencia sexual a manos de personas que no eran su pareja en los últimos 12 meses, desglosada por edad y lugar del hecho.*
- Eliminar todas las prácticas nocivas, como el matrimonio infantil, precoz y forzado y la mutilación genital femenina.
  - *Proporción de mujeres de entre 20 y 24 años que estaban casadas o mantenían una unión estable antes de cumplir los 15 años y antes de cumplir los 18 años.*
- Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.
  - *Proporción de escaños ocupados por mujeres en la Cámara de Diputados.*
  - *Proporción de mujeres en las gubernaturas de las entidades federativas.*
  - *Proporción de presidentas municipales.*
  - *Proporción de mujeres en cargos directivos.*
  - *Proporción de mujeres que son titulares de un juzgado.*
- Asegurar el acceso universal a la salud sexual y reproductiva y los derechos reproductivos según lo acordado de conformidad con el Programa de Acción de la Conferencia Internacional sobre la Población y el Desarrollo, la Plataforma de Acción de Beijing y los documentos finales de sus conferencias de examen.
  - *Prevalencia de uso de métodos anticonceptivos en mujeres en edad fértil (15 a 49 años) unidas.*
  - *Necesidad insatisfecha de métodos anticonceptivos.*

- Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de la mujer.
  - *Proporción de personas que utilizan teléfonos móviles, desglosada por sexo.*

## 6. Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos.

- De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial.
  - *Proporción de aguas residuales tratadas de manera adecuada.*
- De aquí a 2030, ampliar la cooperación internacional y el apoyo prestado a los países en desarrollo para la creación de capacidad en actividades y programas relativos al agua y el saneamiento, como los de captación de agua, desalinización, uso eficiente de los recursos hídricos, tratamiento de aguas residuales, reciclado y tecnologías de reutilización.
  - *Volumen de la asistencia oficial para el desarrollo destinada al agua y el saneamiento hacia México en su papel como receptor de cooperación.*

## 7. Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos.

- De aquí a 2030, garantizar el acceso universal a servicios energéticos asequibles, fiables y modernos.
  - *Proporción de la población con acceso a la electricidad.*
- De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.
  - *Proporción de la energía renovable en el consumo final total de energía.*
- De aquí a 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.
  - *Intensidad energética medida en función de la energía primaria y el PIB.*

## 8. Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

- Mantener el crecimiento económico per cápita de conformidad con las circunstancias nacionales y, en particular, un crecimiento del producto interno bruto de al menos el 7% anual en los países menos adelantados.
  - *Tasa de crecimiento anual del PIB real per cápita.*

- Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.
  - *Tasa de crecimiento del PIB por persona ocupada.*
- Remover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.
  - *Proporción del empleo informal en el empleo no agropecuario, desglosada por sexo.*
- De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.
  - *Tasa de desocupación, desglosada por sexo y edad.*
  - *Relación entre ocupación y población en edad de trabajar.*
  - *Proporción de trabajadores por cuenta propia y los no remunerados.*
  - *Proporción de mujeres en el total de asalariados en el sector no agropecuario.*
- Adoptar medidas inmediatas y eficaces para erradicar el trabajo forzoso, poner fin a las formas contemporáneas de esclavitud y la trata de personas y asegurar la prohibición y eliminación de las peores formas de trabajo infantil, incluidos el reclutamiento y la utilización de niños soldados, y, de aquí a 2025, poner fin al trabajo infantil en todas sus formas.
  - *Proporción de la población de 5 a 17 años que realiza una ocupación infantil no permitida, desglosada por sexo y edad.*
- Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.
  - *Tasa de incidencia de lesiones ocupacionales mortales y no mortales, desglosada por sexo.*
- De aquí a 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.
  - *PIB directo turístico como proporción del PIB total y en tasas de crecimiento.*
  - *Número de empleos en el sector turístico como proporción del número de empleos totales del país.*

- Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.
  - *Número de sucursales de bancos comerciales por cada 100 000 adultos.*
  - *Número de cajeros automáticos por cada 100 000 adultos.*
  - *Proporción de adultos (de 15 años o más) con una cuenta en un banco u otra institución financiera o con un proveedor móvil de servicios monetarios.*
  
- Aumentar el apoyo a la iniciativa de ayuda para el comercio en los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, incluso mediante el Marco Integrado Mejorado para la Asistencia Técnica a los Países Menos Adelantados en Materia de Comercio.
  - *Ayuda para los compromisos y desembolsos comerciales que México otorga en su papel como oferente de cooperación.*
  - *Porcentaje de Proyectos de Cooperación Internacional para el Desarrollo que México destina al sector comercial en su papel como oferente de cooperación.*
  - *Ayuda para los compromisos y desembolsos comerciales destinados a México en su papel como receptor de cooperación.*

## 9. Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

- Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos.
  - *Proporción de personas que habitan áreas rurales cuyo perímetro se encuentra a menos de 2 km de una carretera transitable todo el año.*
  
- Promover una industrialización inclusiva y sostenible y, de aquí a 2030, aumentar significativamente la contribución de la industria al empleo y al producto interno bruto, de acuerdo con las circunstancias nacionales, y duplicar esa contribución en los países menos adelantados.
  - *Valor agregado por manufactura como proporción del PIB.*
  - *Valor agregado por manufactura per cápita.*
  - *Ocupación en la manufactura como proporción del empleo total, desglosada por sexo.*
  
- De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.

- *Emisiones de dióxido de carbono total por PIB por paridad de poder de compra.*
- Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países, en particular los países en desarrollo, entre otras cosas fomentando la innovación y aumentando considerablemente, de aquí a 2030, el número de personas que trabajan en investigación y desarrollo por millón de habitantes y los gastos de los sectores público y privado en investigación y desarrollo.
  - *Gastos en investigación y desarrollo como proporción del PIB.*
  - *Investigadores (valor equivalente a tiempo completo) por millón de habitantes.*
- Facilitar el desarrollo de infraestructuras sostenibles y resilientes en los países en desarrollo mediante un mayor apoyo financiero, tecnológico y técnico a los países africanos, los países menos adelantados, los países en desarrollo sin litoral y los pequeños Estados insulares en desarrollo.
  - *Total de apoyo internacional oficial destinado a la infraestructura de México, en su papel como receptor de cooperación.*
- Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados de aquí a 2020.
  - *Número de suscripciones telefónicas fijas por cada 100 habitantes.*
  - *Número de suscriptores a teléfonos celulares móviles por cada 100 habitantes*

#### 10. Reducir la desigualdad en los países y entre ellos.

- Adoptar políticas, especialmente fiscales, salariales y de protección social, y lograr progresivamente una mayor igualdad.
  - *Proporción laboral del PIB, que comprende los salarios y las transferencias de protección social.*
- Aplicar el principio del trato especial y diferenciado para los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, de conformidad con los acuerdos de la Organización Mundial del Comercio.
  - *Proporción de líneas arancelarias que México aplica a las importaciones de los países menos adelantados y los países en desarrollo con arancel cero.*
- Fomentar la asistencia oficial para el desarrollo y las corrientes financieras, incluida la inversión extranjera directa, para los Estados con mayores necesidades, en particular los países menos adelantados, los países africanos, los pequeños

Estados insulares en desarrollo y los países en desarrollo sin litoral, en consonancia con sus planes y programas nacionales.

- *Flujo total de recursos para el desarrollo destinados a México en su papel como receptor de cooperación.*

11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

- De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.
  - *Proporción de la población urbana que habita en viviendas precarias.*
- Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo.
  - *Total de gasto público per cápita en la protección ambiental.*
- De aquí a 2030, reducir significativamente el número de muertes causadas por los desastres, incluidos los relacionados con el agua, y de personas afectadas por ellos, y reducir considerablemente las pérdidas económicas directas provocadas por los desastres en comparación con el producto interno bruto mundial, haciendo especial hincapié en la protección de los pobres y las personas en situaciones de vulnerabilidad.
  - *Número de personas muertas, desaparecidas y afectadas directamente atribuido a desastres por cada 100 000 habitantes.*
  - *Pérdidas económicas directas atribuidas a los desastres en relación con el producto interno bruto (PIB) nacional.*

13. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

- Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países.
  - *Número de personas muertas, desaparecidas y afectadas directamente atribuido a desastres por cada 100 000 habitantes.*

14. Conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.

- De aquí a 2020, conservar al menos el 10% de las zonas costeras y marinas, de conformidad con las leyes nacionales y el derecho internacional y sobre la base de la mejor información científica disponible.
  - *Cobertura de las zonas protegidas en relación con las zonas marinas.*
- Aumentar los conocimientos científicos, desarrollar la capacidad de investigación y transferir tecnología marina, teniendo en cuenta los Criterios y

Directrices para la Transferencia de Tecnología Marina de la Comisión Oceanográfica Intergubernamental, a fin de mejorar la salud de los océanos y potenciar la contribución de la biodiversidad marina al desarrollo de los países en desarrollo, en particular los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países menos adelantados.

- *Proporción del Presupuesto Federal para Investigación Científica y Desarrollo Experimental asignado a la Secretaría de Marina.*

15. Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.

- De aquí a 2020, asegurar la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y sus servicios, en particular los bosques, los humedales, las montañas y las zonas áridas, en consonancia con las obligaciones contraídas en virtud de acuerdos internacionales.
  - *Superficie forestal como proporción de la superficie total.*
  - *Proporción de lugares importantes para la diversidad biológica terrestre y del agua dulce que forman parte de zonas protegidas, desglosada por tipo de ecosistema.*
- De aquí a 2030, asegurar la conservación de los ecosistemas montañosos, incluida su diversidad biológica, a fin de mejorar su capacidad de proporcionar beneficios esenciales para el desarrollo sostenible.
  - *Índice de cobertura verde de las montañas.*
- Adoptar medidas urgentes y significativas para reducir la degradación de los hábitats naturales, detener la pérdida de biodiversidad y, de aquí a 2020, proteger las especies amenazadas y evitar su extinción.
  - *Proporción de especies en peligro de extinción.*
- Movilizar y aumentar significativamente los recursos financieros procedentes de todas las fuentes para conservar y utilizar de forma sostenible la biodiversidad y los ecosistemas.
  - *Asistencia oficial para el desarrollo y otros flujos oficiales destinados a la conservación y uso sostenible de la biodiversidad y los ecosistemas que recibe México, en su papel como receptor de cooperación.*

16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas.

- Reducir significativamente todas las formas de violencia y las correspondientes tasas de mortalidad en todo el mundo.
  - *Número de defunciones por homicidio por cada 100 000 habitantes, desglosado por sexo y edad.*
- Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.
  - *Gastos primarios del gobierno como proporción del presupuesto aprobado original, desglosados por sector (o por códigos presupuestarios o elementos similares).*

#### 17. Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

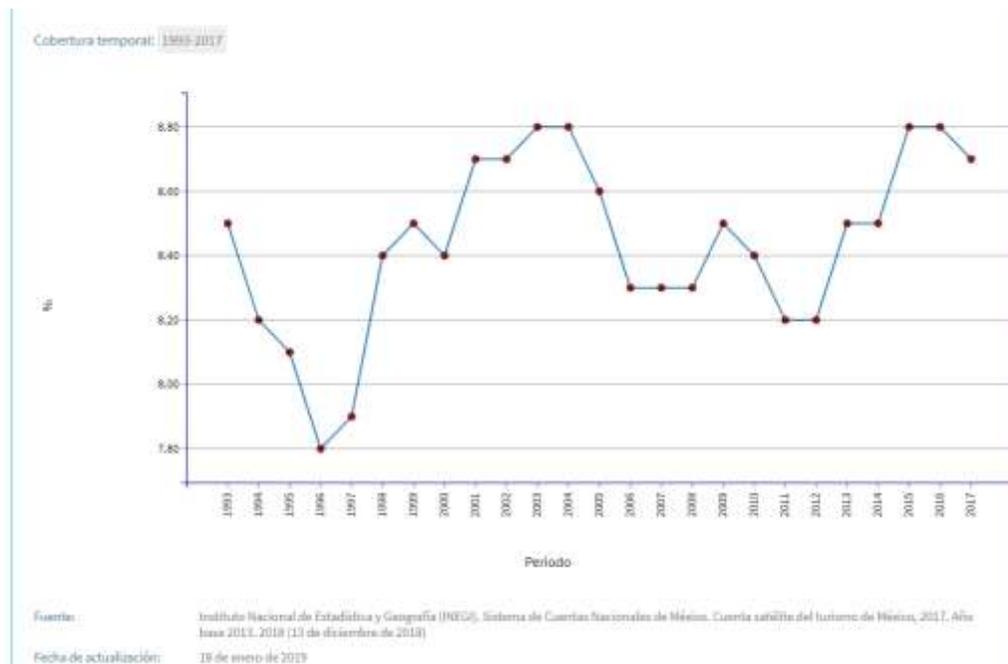
- Fortalecer la movilización de recursos internos, incluso mediante la prestación de apoyo internacional a los países en desarrollo, con el fin de mejorar la capacidad nacional para recaudar ingresos fiscales y de otra índole.
  - *Total de los ingresos del gobierno como proporción del PIB, desglosado por fuente.*
  - *Proporción del presupuesto nacional financiado por impuestos internos.*
- Velar por que los países desarrollados cumplan plenamente sus compromisos en relación con la asistencia oficial para el desarrollo, incluido el compromiso de numerosos países desarrollados de alcanzar el objetivo de destinar el 0,7% del ingreso nacional bruto a la asistencia oficial para el desarrollo de los países en desarrollo y entre el 0,15% y el 0,20% del ingreso nacional bruto a la asistencia oficial para el desarrollo de los países menos adelantados; se alienta a los proveedores de asistencia oficial para el desarrollo a que consideren la posibilidad de fijar una meta para destinar al menos el 0,20% del ingreso nacional bruto a la asistencia oficial para el desarrollo de los países menos adelantados.
  - *Asistencia Oficial para el Desarrollo neta destinada a México en su papel como receptor de cooperación.*
- Movilizar recursos financieros adicionales de múltiples fuentes para los países en desarrollo.
  - *Volumen de las remesas (en dólares de los Estados Unidos) como proporción del PIB total.*
- Ayudar a los países en desarrollo a lograr la sostenibilidad de la deuda a largo plazo con políticas coordinadas orientadas a fomentar la financiación, el alivio y la reestructuración de la deuda, según proceda, y hacer frente a la deuda externa de los países pobres muy endeudados a fin de reducir el endeudamiento excesivo.
  - *Servicio de la deuda como proporción de las exportaciones de bienes y servicios.*

- Mejorar la cooperación regional e internacional Norte-Sur, Sur-Sur y triangular en materia de ciencia, tecnología e innovación y el acceso a estas, y aumentar el intercambio de conocimientos en condiciones mutuamente convenidas, incluso mejorando la coordinación entre los mecanismos existentes, en particular a nivel de las Naciones Unidas, y mediante un mecanismo mundial de facilitación de la tecnología.
  - *Suscripciones a Internet de banda ancha fija por cada 100 habitantes, desglosadas por velocidad.*
  - *Acuerdos de cooperación internacional en materia de ciencia y tecnología.*
- Poner en pleno funcionamiento, a más tardar en 2017, el banco de tecnología y el mecanismo de apoyo a la creación de capacidad en materia de ciencia, tecnología e innovación para los países menos adelantados y aumentar la utilización de tecnologías instrumentales, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones
  - *Proporción de personas que usan internet, por entidad federativa y principales ciudades.*
  - *Proporción de personas que usan Internet, dentro y fuera del hogar.*
- Aumentar el apoyo internacional para realizar actividades de creación de capacidad eficaz y específica en los países en desarrollo a fin de respaldar los planes nacionales de implementación de todos los Objetivos de Desarrollo Sostenible, incluso mediante la cooperación Norte-Sur, Sur-Sur y triangular.
  - *Total de la asistencia financiera y técnica que México otorga en su papel como oferente de cooperación.*
- Promover un sistema de comercio multilateral universal, basado en normas, abierto, no discriminatorio y equitativo en el marco de la Organización Mundial del Comercio, incluso mediante la conclusión de las negociaciones en el marco del Programa de Doha para el Desarrollo.
  - *Promedio arancelario que México aplica a sus socios comerciales, ponderado por el valor de importaciones respecto al total.*
- Aumentar significativamente las exportaciones de los países en desarrollo, en particular con miras a duplicar la participación de los países menos adelantados en las exportaciones mundiales de aquí a 2020.
  - *Proporción de las exportaciones totales de México respecto al total mundial.*
- Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, particularmente los países en desarrollo.

- *Reportes voluntarios presentados por México en marcos de seguimiento de la eficacia de las actividades de desarrollo que favorecen el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.*

Para concluir este apartado, ese mismo portal del SIODS, informa de los resultados de cada indicador desde el año de 1990, lo cual permite identificar su grado de evolución. Como consecuencia el gobierno mexicano ha mejorado sus criterios en materia de política principalmente en materia de política ambiental, en donde existe un claro avance pese a lo mucho que hace falta por hacer, específicamente en relación al adecuado manejo de actividades económicas (Ibáñez y Ángeles, 2012).

Por citar un ejemplo de un indicador, obsérvese como el Producto Interno Bruto Turístico Directo (PIBTD) representa el valor de todas las actividades características y conexas del sector que producen bienes y servicios para atender al turismo interno y externo, entonces el indicador denota la contribución de las actividades turísticas directas al Producto Interno Bruto total (PIB) ha mostrado una variación positiva desde 1996.



**Figura No. 3.** Producto Interno Bruto Turístico Directo  
FUENTE: SIODS, 2019.

- **Objetivo:** Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos
- **Meta:** De aquí a 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.
- **Nombre del indicador:** PIB directo turístico como proporción del PIB total y en tasas de crecimiento.

### 2.2.2.- Sustentabilidad

A partir del surgimiento de grandes problemas mundiales, principalmente ambientales, como se hace mención en el capítulo anterior, se determina que es necesario realizar acciones que contrarresten este mal, de acuerdo con Treviño (2003) en Estocolmo 1972 se llevó a cabo la primera gran conferencia sobre cuestiones medioambientales, y marcó un punto de partida en el desarrollo de la política internacional en pro de un desarrollo sustentable. En el mismo sentido Calvente (2007) señala que lo más significativo de esa conferencia fue el inicio de lo que hoy conocemos como sustentabilidad.

Por su parte Achkar (2005) define la sustentabilidad como la manera en que se utilizan los sistemas ambientales en la producción, renovación y movilización de los elementos de la naturaleza, minimizando los procesos que degradan el sistema presente y futuro.

Velázquez y Vargas-Hernández (2012) hacen mención de la sustentabilidad como el camino para lograr el equilibrio económico, ecológico y social, derivando prosperidad y capitalización de nuevos recursos. Por su parte la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza, 1990 citado por Velázquez *et al.* (2012) define la sustentabilidad como la estrategia para el cuidado del planeta.

En definitiva, el término expone que es necesario replantear el actuar con el que se ha procedido y buscar la armonía entre las acciones que pretenden un fin

económico, las acciones derivadas de la actividad y desarrollo humano con el medio ambiente, este último se ve afectado por estas dos figuras, ya sea directa o indirectamente todas las actividades que realiza el ser humano tienen un impacto en el.

Algunos autores hacen referencia a que la sustentabilidad tiene dimensiones, en su mayoría coinciden con las tres que reconocen las Naciones Unidas, la social, ambiental y económica. A continuación, se muestran las clasificaciones de las dimensiones según algunos autores:

**Tabla No. 19:**  
***Dimensiones de la Sustentabilidad***

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Dimensión</b>
Achkar	(2005)	Física-biológica Social <i>Económica</i> Política
Román y Font	(2014)	<i>Económica</i> Ambiental Social
Carroll	(1979)	Ética <i>Económica</i> Filantrópica Legal
Teoría del desarrollo sostenible		<i>Económica</i> Ambiental Social
Artaraz	(2002)	<i>Económica</i> Ecológica Social
CNUMAD	(2002)	<i>Económica</i> Social Medioambiental
Amato, Buraschi, y Peretti	(2016)	Social Ambiental <i>Económica</i>

FUENTE: Elaboración propia en base a Achkar (2005), Román y Font (2014), Carroll (1979), Artaraz (2002), CNUMAD (2002) y Amato, Buraschi, y Peretti (2016).

Al analizar la tabla anterior, obsérvese que todos los autores consultados retomaron la dimensión “económica” dentro de la sustentabilidad, lo que podría indicar ser su objetivo más importante al agrupar las actividades humanas relacionadas con la producción, distribución y consumo de bienes y servicios, buscando incrementar la rentabilidad empresarial. De los siete autores anteriores, solamente Carroll (1979) no retomó la dimensión ambiental, sin embargo, se

diferenció de los demás al contemplar las dimensiones de ética, filantrópica y legal, dimensiones que solo él considera dentro de la sustentabilidad.

A continuación, se describen cada uno de los fines que persiguen las dimensiones contempladas en la tabla no. 20:

**Tabla No. 20:**  
***Fines de las dimensiones***

<b>Categoría</b>	<b>Concepto</b>
Física-biológica:	Considera los aspectos que preservan y potencian la diversidad de los ecosistemas, su productividad, los ciclos naturales y la biodiversidad.
Social:	Considera la dosificación equitativa a los bienes de la naturaleza, tanto en términos intergeneracionales como intrageneracionales.
Económica:	Encierra el conjunto de actividades humanas relacionadas con la producción, distribución y consumo de bienes y servicios.
Política:	Representa la participación de las personas que toman decisiones, en la dilucidación de los futuros colectivos y potenciales.
Ambiental:	Se relaciona con el conjunto de valores, actitudes y motivaciones que rigen las relaciones entre la sociedad y la naturaleza, procurando la preservación del medio ambiente y la calidad de vida.
Ética:	Se encuentra enfocada en respetar las normas éticas sociales, valores y principios morales.
Filantrópica:	Concierne a la procuración del bienestar social de manera desinteresada.
Legal:	Refiere conducirse mediante el marco legal en cual se esté.

FUENTE: Elaboración propia en base a Carrol, 1979.

Existen otros elementos que se le agregan al concepto sin hacer que pierda su objetivo, como la definición que ofrece Alain Belda citado por De Medina (2002) el señala que la sustentabilidad requiere excelencia ambiental, éxito económico y responsabilidad social. Respecto a este último concepto es el interés juicioso y objetivo por el bienestar de la sociedad, que restringe la conducta individual y las actividades colectivas (Andrews, 1962 citado por Rivera y Malaver, 2011).

Cuando se hace mención de la expresión “sociedad” se refiere a la agrupación natural o pactada de personas, esto según la RAE. Estas personas son clave para que la sustentabilidad se logre, esto porque son ellas las que realizan diligencias que atañen al medio ambiente. En relación a esto y a los actores involucrados en la interpretación del término Wojtarowski, Silva, Piñar y Negrete (2016) refieren que la sustentabilidad no es un fin sino una vía por la cual se debe

transitar, y la cual demanda la participación activa de todos los sectores de la sociedad: el gobierno, la iniciativa privada y la ciudadanía.

Respecto a lo anterior es necesaria la colaboración conjunta y esto exige un cambio de percepción en cada uno de los participantes, en relación a esto y específicamente a la parte privada, Leff (2000) señala que la sustentabilidad no podrá trascender si se concibe desde la perspectiva que separa los procesos naturales y sociales generados por la lógica económica dominante.

Respecto a esto Calvente (2007:2) señala que un proceso es sostenible cuando ha desarrollado la capacidad para producir indefinidamente a un ritmo en el cual no agota los recursos que utiliza y que necesita para funcionar y no produce más contaminantes de los que puede absorber su entorno.

Es una labor ardua, sin embargo, Gómez de Segura (2014) expresa que existen minorías relevantes que se identifican por formas existenciales sustentables, las cuales radican en una vida sencilla, integradora y armoniosa con la naturaleza. Estas minorías son el principio del objetivo global que se pretende alcanzar.

En sentido adverso, Ehrenfeld, Ravit, y Elgersma (2005) señalan que las raíces de la sustentabilidad pueden encontrarse fuera de los perímetros del desarrollo económico e incluso se pueden excluir. Hacen una crítica muy fuerte al señalar que la mayoría de las empresas están haciendo para contribuir a la sostenibilidad acciones para resarcir el daño hecho por las mismas, es decir, están enfocado sus esfuerzos a reducir la insostenibilidad, en otras palabras, lo que las empresas están haciendo es reparando los daños ocasionado mediante una mejora que les permita eficientar sus procesos.

Para culminar, en relación con cómo medir la sustentabilidad Citma y Mintur (2003) y Salinas y Osorio (2006) citados por Ibáñez y Ángeles (2012) mencionan que, con la intención de medir el impacto generado por la actividad humana en el medio natural, social y económico, diversos organismos internacionales se han dado a la tarea de promover el uso de indicadores, los cuales tienen la finalidad de

facilitar la evaluación o la medición del cumplimiento de las dimensiones de la sustentabilidad.

En ese sentido, Achkar (2005) hace una clasificación de indicadores y describe con claridad los fines que persiguen cada uno de estos:

**Tabla No.21:**  
***Indicadores para medir las dimensiones de la sustentabilidad***

<b>Tipo de Indicador</b>	<b>Fines que persiguen...</b>
Según la dimensión del DS al que se orientan:	Se basan en los alcances de las dimensiones del desarrollo sostenible, social, económico, ambiental, y actualmente se incluye el institucional.
Objetivos:	Son cuantitativos y en ellos se maneja información imparcial que se obtiene mediante diversos sistemas de captación y procesamiento.
Subjetivos	Son cualitativos y se valen de información adquirida a partir de opiniones y percepciones respecto a una situación.
De presión:	Reflejan la presión realizada por las actividades humanas sobre el ambiente y los recursos naturales.
De estado:	Planteados para mostrar las fases de la situación que guardan el medio ambiente y los recursos naturales en el tiempo.
De respuesta:	Relacionados con acciones y reacciones agrupadas que lleva a cabo la sociedad para mitigar, adaptar y revertir los impactos negativos de las actividades humanas sobre el medio ambiente.
Monetarios:	Estos dan valor económico a la amortización de los recursos y servicios ambientales y su impacto en el nivel de vida de la población.
Biofísicos:	Calculan el consumo de material por unidad de servicio y producto relacionado con su vida útil.

FUENTE: Elaboración propia en base a Achkar (2005).

### 2.3.- Prácticas Sustentables.

En la última década, desde muchos frentes se están tomando acciones en beneficio del medio ambiente. Hoy, las empresas comienzan a tomar el problema como un asunto de mercado. En México, esta preocupación ha rendido frutos y cada día aumentan las empresas con un claro compromiso hacia la sustentabilidad (Montes y Berges, 2013).

Lo anterior, rinde frutos en el 2011, debido a que la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) creó el Índice de Sustentabilidad al interior de ese organismo financiero, el cual estaba conformado por 28 empresas que fueron evaluadas por

tres criterios: manejo y uso de los recursos naturales, responsabilidad social y gobierno corporativo (Montes y Berges, 2013).

En ese mismo sentido, también hay empresas que han tomado la iniciativa de empezar una cultura de sustentabilidad, pero que aún la visualizan como un cambio exclusivo en la producción, lo ideal es que sea parte de su estrategia que comprometa al resto de su organización en la búsqueda de mejorar resultados (López 2012 citado por Carro, Reyes, Rosano, Garnica y Pérez, 2017).

Polo, Villegas, Duana y Martín (2019) señalan que es importante destacar, que para las pequeñas y medianas empresas (PyMES), las prácticas sustentables no están normadas y, por tanto, existe desconocimiento de ellas, pues con facilidad se confunden los términos, lo que lleva a la mala implementación de sus actividades sustentables.

Pérez-Aranda (2016) al indagar sobre las prácticas sustentables que las empresas podrían realizar, según la dimensión de análisis, consultando una gran cantidad de investigadores, concluye, con un resumen de calidad, que las organizaciones pueden retomar seis dimensiones y agrupar las prácticas por enfoques.

A la dimensión social, le reconoce los siguientes enfoques de las prácticas que deben de llevar a cabo las empresas:

1. Solución problemas sociales
2. Bienestar de la sociedad
3. Patrocinio eventos sociales
4. Respeto derechos humanos
5. Gestión Recursos humanos
6. Productos responsables

A la dimensión ambiental los enfoques identificados son los siguientes:

1. Protección del medio ambiente

2. Reducción de la contaminación
3. Reducción consumo recursos naturales
4. Reducción consumo energético
5. Reciclaje
6. Gestión ambiental
7. Comunicación ambiental
8. Innovación y sostenibilidad
9. Reducción de residuos

A la dimensión legal los enfoques identificados son los siguientes:

1. Cumplimiento de las normas
2. Cumplimiento compromisos contractuales
3. Respeto de la ley por encima beneficios económicos
4. Transparencia

A la dimensión filantrópica los enfoques identificados son los siguientes:

1. Patrocinio eventos sociales
2. Apoyo a colectivos desfavorecidos
3. Bienestar de la sociedad
4. Genérico (realizar donaciones)
5. Solución problemas sociales
6. Apoyo entidades sin ánimo de lucro
7. Fomento de la cultura
8. Comportamiento responsable

A la dimensión económica los enfoques identificados son los siguientes:

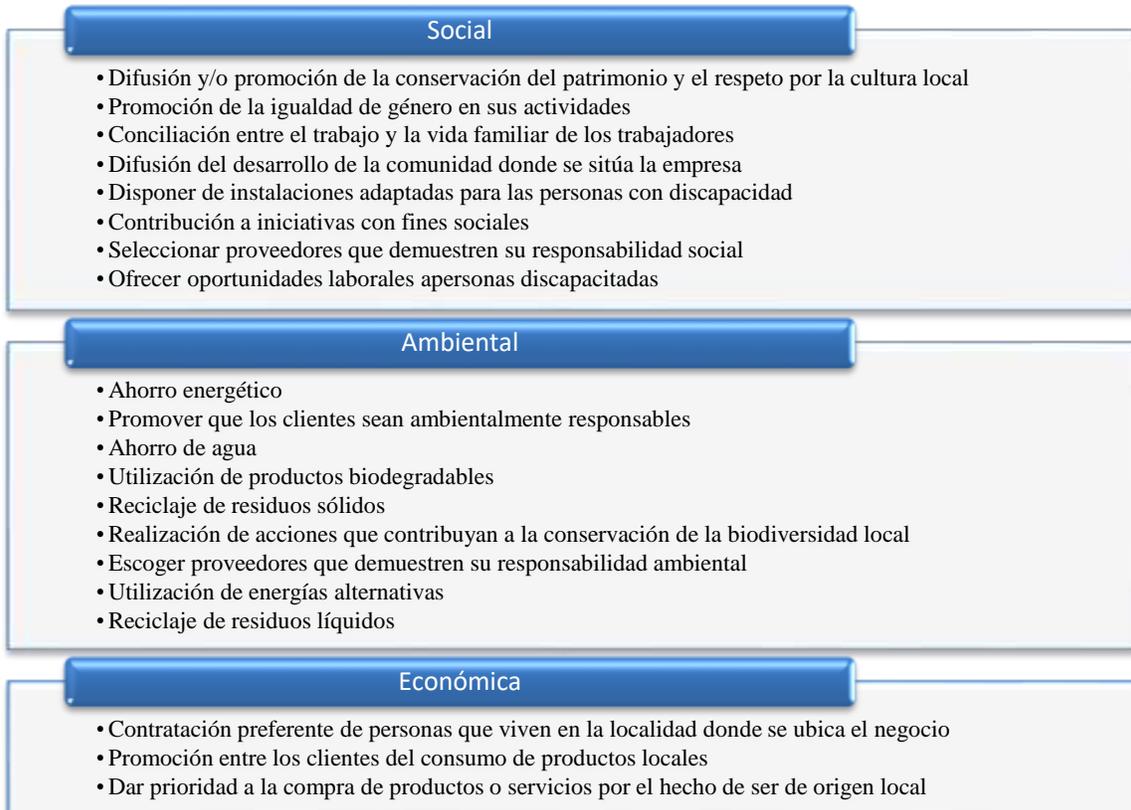
1. Obtención de beneficios
2. Productos y servicios de calidad
3. Atención al cliente
4. Oferta amplia de productos y servicios
5. Innovación tecnológica

6. Supervivencia empresa
7. Precios bajos
8. Competencia
9. Conocimiento de la empresa
10. Internacionalización
11. Impacto desarrollo local

A la dimensión ética los enfoques identificados son los siguientes:

1. Bienestar sociedad
2. Comportamiento ético
3. Ética por encima de resultados económicos
4. Cumplimiento obligaciones
5. Respeto derechos humanos
6. Orientación al cliente

Para concluir, con este apartado y retomando como ejemplo a Román y Font (2014), con la aclaración que existe una gran variedad de autores que han investigado sobre este tema, se mencionan concretamente las actividades específicas que se someten a evaluación en relación a las prácticas sustentables que realizan las empresas, las cuales se muestran en el siguiente esquema:



*Figura No. 4: Medidas de sustentabilidad que implementan las empresas*  
 FUENTE: Elaboración propia en base a Román y Font (2014)

## 2.4.- Sustentabilidad Empresarial

Laughland (2011) precisa que la sustentabilidad en los negocios es una gestión de triple línea de resultados, debido a que pasa por un proceso por el cual las empresas gestionan sus riesgos financieros, sociales y ambientales, sus obligaciones y resultados, el tema va más allá de la responsabilidad en el impacto social y ambiental. Una empresa sustentable sólida presenta tres características: crean valor económico, ecosistemas saludables y comunidades fuertes y sobreviven a impactos externos porque están ligadas a sistemas económicos, sociales y ambientales saludables.

Este mismo autor, afirma que las empresas que invierten en sustentabilidad no están en peor situación financiera que las que no lo hacen, además, sus

empleados, clientes e inversionistas están más comprometidos y satisfechos (Laughland, 2011).

Sin embargo, no podemos omitir que el comportamiento humano y la organización social han generado muchos de los problemas ambientales, los cuales tendrían solución con un cambio radical de conducta. Las organizaciones corporativas o empresariales no están exentas de tal cambio, así lo señala Berenger, Corraliza, Moreno, y Rodríguez, (2002) cuando sugiere que si las empresas cambiaran su actuar a una con mayor responsabilidad y respeto por el medio ambiente podrían generarse cambios significativos.

La OIT (2014) señala que como organismo de las Naciones Unidas reúne a representantes de los gobiernos, empresarios y trabajadores, con la intención de diseñar políticas y programas con la finalidad de promover empresas sostenibles, esto en base a las propuestas para el desarrollo sostenible, promoción del sector privado y buena ciudadanía de empresa.

Lo que respecta a la empresa ha surgido un nuevo paradigma derivado de la gestión empresarial, De la Torre, Portales, Ruelas y Pérez (2010) hacen referencia a la “sustentabilidad empresarial” como una alternativa al modelo de crecimiento tradicional. En ocasiones se maneja este término ligado o bien como sinónimo de desarrollo sustentable (DS) y responsabilidad social empresarial (RSE). Sin embargo, ninguno de estos conceptos por si solos define a la sustentabilidad empresarial, es más bien una combinación de ambos lo que más se asemeja (Portales, García-de-la-Torre, 2009).

Sánchez (2012) refiere que el concepto de sustentabilidad en el sector empresarial representa un nuevo enfoque para hacer negocios. Procurando la inclusión social, la eficiencia de los recursos y reducir el impacto ambiental sin perder la posibilidad económica y financiera de la empresa.

En este sentido Elkington (1998) realiza un modelo el cual es llamado triple bottom line (TBL) o la triple cuenta de resultados, donde argumentaba que las

compañías debían preparar tres cuentas de resultados. Una tradicional la cual refleja el beneficio de la empresa. La segunda la cual debe reflejar si la compañía es responsable en sus operaciones. La tercera y última es la contabilidad del planeta, consiste en medir la responsabilidad medioambiental.

En la misma perspectiva, las empresas deben plantearse un nuevo modelo que vaya más allá de lo económico, y que realmente adquieran un compromiso con la sociedad y tener un panorama amplio de sus responsabilidades, que abarquen los tres ejes que se pueden rescatar del análisis de la literatura; social, ambiental y económico (Chirinos, Fernández y Sánchez, 2013).

Complementado, Kaku (1997) indica que las empresas no pueden sólo tener objetivos económicos, sino también ambientales y sociales, como garantía de supervivencia del planeta y desarrollo sostenible, afirma que estas deben trabajar de forma colaborativa para conseguir la paz mundial y la prosperidad.

En el mismo contexto Hart (1997), señala que dados los retos ambientales a los que enfrenta el mundo, es necesario vincular la estrategia y el desarrollo tecnológico con el concepto de sustentabilidad con la finalidad de generar ventaja competitiva.

De manera paralela a lo anteriormente expuesto, Porter y Kramer (2006) concluyen que las organizaciones tienen que elegir entre la visión a corto o largo plazo para la generación de valor, atendiendo las exigencias del entorno mediante el desarrollo de actividades implícitas a la RSE. Contemplan que la filantropía puede generar un retorno de la inversión, gracias al impacto positivo que éstas pueden producir en la mejora de la imagen, reputación o marca de la organización. Afirman que realizar acciones de RSE consigue una diferenciación respecto a sus competidores, que podrían generar una ventaja competitiva.

De este modo surge una oportunidad de mejora y las empresas que modifiquen su actuar, como menciona Accinelli y De la fuente (2012), serán la punta de lanza a un nuevo modelo empresarial, que busca corregir situaciones internas o

externas, como puede ser optimizar sus procesos productivos o ir más allá implementando estrategias enfocadas a resolver problemáticas ambientales, las cuales van ligadas una de otra, ya que si se busca la manera de optimizar el proceso habrá menor impacto en el medio ambiente.

Las empresas deben hacer conciencia que ellas son parte de la sociedad, por lo tanto, su interacción con el resto de los grupos juega un papel clave para alcanzar el desarrollo sustentable, como lo menciona Gómez (2012), afirmando que son la fuente principal del impacto ambiental, las cuales aportan tecnología y en algunas ocasiones conocimiento, y de igual modo también son responsables de ofrecer productos y servicios que sean amigables con el medio ambiente.

En la búsqueda de lograr conjuntar empresa y sustentabilidad se han realizado diversos acontecimientos internacionales que han procurado la inserción de sustentabilidad en el sector empresarial, a continuación, se presenta una tabla con algunos de estos eventos.

**Tabla No.22:**  
***Acontecimientos internacionales de impacto en la Sustentabilidad***

<b>Acontecimiento</b>	<b>Año</b>	<b>Aportación</b>	<b>Entidad</b>	<b>Lugar</b>
Directrices de la OCDE para empresas multinacionales	1976	El objetivo principal era garantizar que las actividades de las EMNs se desarrollaran en armonía con las políticas nacionales de los países de la OCDE.	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)	Francia
Pacto Mundial	1999	Se solicita a las empresas practiquen valores fundamentales en materia de derechos humano, normas laborales, medio ambiente y corrupción.	Organización de las Naciones Unidas (ONU)	Suiza
Creación del Libro Verde	2004	Fomentar la responsabilidad social de las empresas a nivel europeo e internacional.	Comisión de las Comunidades Europeas (CCE)	Bruselas
Reunión G20	2009	Se reforma el sistema financiero global para hacer frente a la crisis.	G-20	Londres
Rio + 20	2012	Economía verde en el contexto del desarrollo sostenible.	Organización de las Naciones Unidas (ONU)	Rio de Janeiro

FUENTE: Elaboración propia en base a Cantú (2015); Ayuso y Mutis (2010); Europee (2007); Kim (2011) y Sánchez y Croal (2012).

Como complemento a lo anteriormente expresado, en el 2011 en la ciudad de Toronto, Canadá, 15 representantes de organizaciones líderes<sup>4</sup> de diversos sectores se reunieron con el objetivo de identificar los 10 desafíos principales que enfrentarán las empresas al inmiscuirse en este tema de cuidado y protección del medio ambiente y su entorno (Laughland, 2011). Los desafíos, según este autor se expresan y explican brevemente con el propósito de clarificar las confusiones que se originan por los involucrados, los cuales se muestran a continuación:

**Tabla No. 23:**  
***Los 10 desafíos principales que enfrentarán las empresas en la sustentabilidad***

<b>Núm.</b>	<b>Desafío</b>	<b>Explicación</b>
Uno	Confusión en las métricas que miden la sustentabilidad.	Existen muchos sistemas de medición como la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative), la Huella Ecológica y la Evaluación del Ciclo de Vida, que ayudan a los gerentes a medir la sustentabilidad, que tienen propósitos diferentes.
Dos	Las políticas de gobierno necesitan alentar los resultados y estar más vinculadas de forma clara con temas de sustentabilidad.	Los gobiernos disponen de diversas herramientas, como impuestos, regulación y mercados, para incentivar las empresas a dedicar recursos al tema de sustentabilidad o ambiental, sin embargo, estas se usan de manera ineficiente.
Tres	Los consumidores no tienen en cuenta la sustentabilidad de manera consistente al decidir comprar un producto.	Si los consumidores valoran la sustentabilidad en el contexto de los atributos de los productos, sería más fácil para las empresas desarrollar una oferta que cumpla con sus necesidades.
Cuatro	Las empresas no saben cómo motivar a sus empleados para que asuman iniciativas de sustentabilidad	Lo que distingue a las empresas que están verdaderamente comprometidas con generar cambios es su compromiso con la sustentabilidad, compromiso que sólo puede lograrse a largo plazo que requiere del apoyo y el interés constante del personal.
Cinco	La sustentabilidad aún no está totalmente integrada al caso de negocio.	Hasta que la sustentabilidad sea aceptada como una actividad legítima y generadora de valor, probablemente sus proyectos no sean elegidos frente a otros que puedan evaluarse y entenderse más fácilmente.
Seis	Las empresas tienen dificultades para reconocer las oportunidades y las amenazas más importantes que se les presentan	Las compañías necesitan orientación sobre cuáles son los riesgos y las oportunidades más importantes para la organización, los gerentes pueden priorizar los temas más relevantes, traducirlos en estrategias internas y comunicarlos a los accionistas y a las partes interesadas.

<sup>4</sup> BC Hydro, Canadian Pacific, Environment Canada, Holcim Canada, The International Institute for Sustainable Development, Industry Canada, The Pembina Institute, Research In Motion Limited, SAP Canada, Suncor Energy, TD Bank Group, Teck, Telus, Tembec y Unilever Canada.

**Tabla No. 23:**  
**Los 10 desafíos principales que enfrentarán las empresas en la sustentabilidad**

Núm.	Desafío	Explicación
Siete	Las empresas no pueden comunicar de manera creíble sus acciones y evitan ser vistas como firmas que adoptan el 'lavado verde'.	Las empresas quieren saber cómo pueden comunicar su mensaje para que sea creíble ante el público, y al mismo tiempo, que no se ponga en duda la integridad de sus esfuerzos.
Ocho	Se necesitan mejores lineamientos para comprometer a los interesados	Este entendimiento podría servir para informar a la comunidad empresarial sobre nuevos enfoques de la sustentabilidad y el compromiso de las partes interesadas en el tema.
Nueve	No existe un conjunto de reglas comunes para el abastecimiento sustentable.	Identificar una serie de mejores prácticas para abastecerse de manera sustentable serviría para que las organizaciones tuvieran parámetros de referencia o lineamientos para la gestión de la cadena de abastecimiento. El abastecimiento sustentable está ligado con la gestión y la mitigación de riesgos.
Diez	Los líderes en sustentabilidad que más se esfuerzan... terminan perdiendo.	El liderazgo en cualquier terreno (entre ellos, el de la sustentabilidad) trae consigo algunas recompensas claras. En la mayoría de los debates sobre el caso de negocio para la sustentabilidad, se ha analizado el valor de la sustentabilidad desde todos los puntos de vista (ganancias, ingresos y precios de las acciones) y está claro que, en algunas circunstancias, la sustentabilidad da sus frutos.

FUENTE: Elaboración propia en base a Laughland, 2011

#### 2.4.1.- Sustentabilidad en el Sector Turístico

El turismo es una actividad generadora de economía, empleo, y beneficios para la comunidad donde se realiza, pero esto ha traído consigo efectos negativos en el medio ambiente, así lo aseguran Casals, Priestley y Coit (2011) es por ello que las organizaciones internacionales al percatarse de la problemática se disponen a buscar soluciones y comienzan a promover estrategias que permitan contrarrestar estos efectos.

Actualmente, se reconoce que la sustentabilidad forma parte fundamental de cualquier proceso de planificación. Incluidos los procesos que llevan a cabo las empresas. Casals *et al.* (2011) hacen mención específicamente al ámbito del turismo y como este ha ido incorporando este enfoque a lo largo de las dos últimas

décadas, esto derivado de la problemática social, ambiental y económica que suscita globalmente.

Como se ha señalado anteriormente, se han buscado alternativas con la intención de remediar los daños ocasionados, esto con el fin de no comprometer a las futuras generación. El objetivo de lograr un desarrollo sustentable es competencia de todos los actores involucrados, por lo tanto, los sectores productivos no están exentos de este compromiso, es por ello que específicamente el sector servicios y en particular los establecimientos de hospedaje, los cuales están relacionados directamente a la actividad turística, están procurando adoptar y adaptar el término en mención.

Este sector debido a su crecimiento ha afectado al medio ambiente, entre otras externalidades. Es por ello que se suman a este compromiso, procurando un turismo sustentable, la Organización Mundial del Turismo (OMT) define al turismo sostenible como «el turismo 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 (s/p)».

En este sentido, Wojtarowski *et al.* (2016) señalan que las empresas que prestan servicios turísticos deberían ser educadas social y ambientalmente, ya que el panorama reclama acciones concretas y contextualizadas que den soluciones a las principales problemáticas del sector como lo son eficiencia energética y/o energías alternativas, manejo eficiente de agua, así como reducción decisiva del uso de plásticos y materiales no reciclables, entre otros.

Por su parte Alles y Cuadrado (2011) refieren que las empresas hoteleras son elemento clave en las actividades del sector turístico, y es significativo que se les apliquen políticas de responsabilidad social, debido a su impacto tanto en lo económico como en lo ambiental, por lo tanto, los hoteles son candidatos para que implementen prácticas sustentables o responsables, que les den como resultado un aporte a la sustentabilidad y a largo plazo la maximización de sus recursos.

Es por ello que surgen conceptos como turismo alternativo o turismo verde a los que hace referencia Casals *et al.* (2011), señala que estos conceptos emanan de la percepción de un turismo en masa insostenible e impropio del desarrollo sustentable, sin embargo, refiere que no necesariamente es así o bien que el turismo a una menor escala sea la alternativa, su propuesta va enfocada a procurar que el turismo en masa sea sustentable.

Respecto al término turismo alternativo la Secretaria de Turismo (2017) lo define como aquel donde se realizan actividades recreativas en contacto directo con la naturaleza y las expresiones culturales que la envuelven, con una actitud y compromiso de respetar, disfrutar y participar en la conservación de los recursos naturales y culturales, cuyo objetivo es proporcionar un desarrollo integral del ser humano (físico, mental, social, cultural y espiritual), además de generar beneficios económicos a la población local y propiciar un turismo comprometido con los principios del desarrollo sustentable.

Partiendo del entendimiento e interpretación del término Desarrollo Sustentable, Coccossis (1996) citado por Casals *et al.* (2011) refiere que el turismo podría entrar en contexto de cuatro maneras: desde la sostenibilidad económica; desde la sostenibilidad ecológica del turismo; desde el punto de vista de la competitividad de los destinos a largo plazo; y finalmente desde la perspectiva que concibe el turismo como conjunto del medio físico y humano.

La importancia de la participación del turismo en la búsqueda del desarrollo sustentable la refieren algunos autores, tales como Simpson, Gössling, Scott, Hall, y Gladin (2008) cuando exponen que el turismo contribuye a daños ambientales tales como el cambio climático, el desgaste hídrico y el quebranto de la biodiversidad, es por ello que es imperante que el sector turístico realice acciones que permitan resarcir el impacto y modificar el actuar.

En México la SECTUR efectuó el programa de Turismo Sustentable el cual tiene tres líneas estratégicas.

1. Monitoreo y evaluación de la Sustentabilidad Turística (Sistema de Indicadores de Sustentabilidad para el Turismo).
2. Agenda Intersectorial de Sustentabilidad.
3. Promoción de mejores prácticas ambientales en empresas y destinos.

También en México, Camacho-Rui, Carrillo-Reyes, Rioja-Paradela, y Espinoza-Medinilla, (2016) señalan que existe la norma NMX-AA-133-SCFI-2013(2014) la cual constituye los requisitos y especificaciones de sustentabilidad del ecoturismo para lograr la certificación de la actividad procurando el desempeño sustentable de los destinos. La citada norma, al ser aprobada reemplaza la anterior norma (NMX-AA-133-SCFI-2006), generando un nuevo objetivo al establecer los requisitos y especificaciones de desempeño ambiental en el ecoturismo, así como establece el procedimiento de evaluación de la conformidad para efectos de certificación.

Por su parte Camacho-Riu *et al.* (2016) clasifica los indicadores de sustentabilidad turística de la siguiente manera:

1. Indicadores básicos: son indicadores que permiten conseguir elementos clave de monitoreo en los cambios existentes en la relación hombre-naturaleza.
2. Indicadores complementarios: Permiten la identificación de variables o atributos de cambios únicos para los diferentes tipos de destinos.

Partiendo de lo anterior, se hace la exhortación para que el turismo se sume al desarrollo sustentable, sin embargo, se debe considerar esto en cuestión del contexto y procurar soluciones acordes a las problemáticas ambientales existentes a escala regional y local e interpretarse y ejecutarse conforme al tenor como lo sugiere la OMT y la ONU. El Informe Brundtland, la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, la Carta del Turismo Sostenible, y la Agenda Local 21 para el sector turismo, son ejemplos del esfuerzo que se están realizando a nivel global para el involucramiento del turismo en el desarrollo sustentable.

La carta del Turismo Sostenible de Lanzarote (2017) expone las metas que deben trazarse las empresas turísticas, las cuales están alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS) y se describe a continuación:

1. Debido a la importancia mundial del sector turístico y su rápido crecimiento, este sector se encuentra en condiciones de fomentar el crecimiento económico y el desarrollo a todos los niveles y aportar ingresos mediante la creación de empleo.
2. El turismo puede estimular la productividad agrícola al promover la producción, el uso y la venta de productos locales en los destinos turísticos y su plena integración en la cadena de valor del turismo.
3. La contribución del turismo al crecimiento económico y al desarrollo también puede tener un efecto colateral en la salud y el bienestar.
4. El desarrollo de un turismo sostenible requiere de la profesionalización de sus actores turísticos. Por lo tanto, puede proporcionar incentivos para invertir en la educación y la formación profesional de los ciudadanos.
5. El turismo se ha convertido en una potente herramienta del empoderamiento femenino, en particular mediante la provisión de puestos de trabajo y mediante oportunidades de generación de ingresos en empresas, grandes y pequeñas, relacionadas con el turismo y la recepción de visitantes.
6. El turismo puede ser una poderosa herramienta de progreso comunitario y reducción de la desigualdad si involucra en su desarrollo a la población local y a todos los agentes clave.
7. El turismo puede ser una poderosa herramienta de progreso comunitario y reducción de la desigualdad si involucra en su desarrollo a la población local y a todos los agentes clave.
8. El turismo puede desempeñar un papel crucial para lograr el acceso responsable a los recursos hídricos y el respeto al ciclo del agua. El uso eficiente y apropiado del agua en el sector turístico, puede ser clave para salvaguardar uno de nuestros recursos más preciados.

9. Siendo un sector que requiere una aportación energética sustancial, el turismo puede acelerar la transición hacia la energía renovable e incrementar su cuota en la matriz energética mundial.
10. El desarrollo del turismo conlleva la disponibilidad de infraestructuras públicas y privadas de calidad y en un entorno innovador
11. El turismo debe contribuir a que los asentamientos humanos sean inclusivos, creativos, seguros, resilientes y sostenibles.
12. Un sector turístico que adopta prácticas de consumo y producción sostenibles puede desempeñar un papel importante en la aceleración del cambio global hacia la sostenibilidad.
13. El turismo contribuye al cambio climático y a la vez se ve afectado por el mismo. Por ello es prioritario de respuesta global al cambio climático.
14. El desarrollo turístico en los destinos marítimos debe ser una parte de la gestión integrada de las zonas costeras con el fin de ayudar a conservar y preservar los ecosistemas marinos frágiles y servir de vehículo para promover una economía azul.
15. El turismo sostenible en los destinos puede desempeñar un papel importante, no solo en la conservación y la preservación de la biodiversidad en el lugar y en el entorno, sino también en el respeto de los ecosistemas terrestres, debido a sus esfuerzos por reducir los residuos y el consumo, la conservación de la flora y la fauna autóctonas, y las actividades de sensibilización.
16. Habida cuenta que el turismo gira en torno la multiplicidad de encuentros entre personas de contextos culturales diversos, el sector se convierte en un escenario de actividades con enorme capacidad para fomentar la tolerancia y el entendimiento multicultural.
17. Debido a su naturaleza intersectorial, el turismo tiene la capacidad de reforzar las asociaciones público-privadas y de involucrar a múltiples agentes interesados con el fin de contribuir a los ODS y otros objetivos comunes.

La Organización Mundial del Turismo y las Naciones Unidas (2001) emitieron un Código Ético Mundial para el Turismo, en donde se expresan claramente diez

artículos y cada uno de ellos enuncia puntualmente las acciones que deberán ser consideradas en la actividad turística, así mismo expresan que este instrumento debe ser complementado con los principios interdependiente de la interpretación y aplicación, a continuación, se enlistan los diez artículos:

1. Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuo entre hombres y sociedades.
2. El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo.
3. El turismo, factor de desarrollo sostenible.
4. El turismo, factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad.
5. El turismo, actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino.
6. Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico.
7. Derecho al turismo.
8. Libertad de desplazamiento turístico.
9. Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico.
10. Aplicación de los principios de Código Ético Mundial para el Turismo.

## 2.5.- Empresa.

No podemos omitir que las empresas son parte medular de la economía y son pieza importante de la sociedad, respecto a esto Romero (1992) citado por Thompson (2007) define la empresa como la entidad formada por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones usuales para dar satisfacciones a sus consumidores.

Los antecedentes de empresa, Reynoso (2014) señala que la empresa es de origen italiano y despierta la idea de emprender una acción con ciertos objetivos, el término busca lograr algo con esfuerzo.

En México, la Ley Federal del Trabajo (LFT) en su artículo XVI se entiende por empresa a la unidad económica de producción o distribución de bienes o servicios y por establecimiento la unidad técnica que como sucursal, agencia u otra forma semejante, sea parte integrante y contribuya a la realización de los fines de la empresa (Congreso de la Unión, 2019).

En contraste con lo anterior de Villegas y Soto (2012) definen como empresa a la entidad social que se compone por distintos recursos, con el principal objeto de generar utilidades, mediante la coordinación de un administrador que toma las decisiones que aseguren el cumplimiento del objetivo.

Tradicionalmente el objetivo de las empresas se concebía como la creación de valor, con el fin de obtener la solvencia económica que les permitiera rendir cuentas a sus accionistas, como lo señala Friedman (2002) quien asume que la responsabilidad de la empresa es crear beneficio para los accionistas.

Por su parte Blázquez y Peretti, (2012) mencionan que los analistas financieros, los accionistas y ejecutivos coinciden en afirmar que las corporaciones existen para proveer un retorno financiero, mientras que los economistas opinan que existen para suministrar productos y servicios y por su parte los políticos aseguran que existen para proveer trabajo y el bien público.

En otro sentido Esteban (2007) señala que la empresa debe ser entendida desde la pluralidad, no como un ente solitario, sino como una entidad que está en constante contacto con diferentes grupos a los cuales debe tomar en cuenta en la toma de decisiones, señala también que se debe buscar satisfacer las necesidades no solo económicas sino también morales.

Respecto a los fines, funciones y elementos que identifican a las empresas Paris y Navarro (2014) hacen un listado de algunas más características.

**Tabla No. 24:**  
***Fines, Funciones y Elementos de las Empresas.***

<b>Fines</b>	<b>Funciones</b>	<b>Elementos</b>
• Conseguir el máximo beneficio	Técnica	Trabajo
• Ofrecer bienes o servicios	Comercial	Capital
• Satisfacer los elementos humanos en su actividad	Financiera	Necesidad
• Generar puestos de trabajo	Recursos humanos	organización
• Obtener rentabilidad	dirección	
• Asegurar la permanencia y continuidad		

FUENTE: Elaboración propia en base a Paris y Navarro (2014).

Sobre la base de lo anterior y al tratar de amalgamar los conceptos de empresa y medio ambiente, la Comisión Europea en su Libro Verde (Europee, 2007), cita cuatro razones que fueron necesarias para el cambio de modelo empresarial implementado en la actualidad, las cuales resume, que los actores se están encaminado hacia nuevas actitudes y comportamientos tales como:

- a) Las nuevas inquietudes y expectativas de los ciudadanos, consumidores, poderes públicos e inversores en el contexto de la mundialización y el cambio industrial a gran escala,
- b) Los criterios sociales influyen cada vez más en las decisiones de la inversión de las personas o las instituciones, tanto en calidad de consumidores como de inversores,
- c) La preocupación cada vez mayor sobre el deterioro medioambiental provocado por la actividad económica,
- d) La transparencia de las actividades empresariales propiciada por los medios de comunicación y las modernas tecnologías de información y comunicación

En ese sentido, De Castro (2005) refiere que se está dando un cambio socioeconómico significativo, en donde el concepto dominante ahora se centra en una nueva concepción más ciudadana y responsable con el entorno.

### 2.5.1.- Clasificación de Empresas

La clasificación o el identificar los diferentes tipos de empresa es muy variada, Thompson (2007) señala que las empresas se pueden clasificar por sector de actividad, por tamaño, por la propiedad del capital, por el ámbito de la actividad, por el destino de los beneficios, por la forma jurídica, entre otras.

**Tabla No. 25:**  
***Clasificación de empresa según Thompson (2007)***

Clasificación	Tipo de empresa
Según el Sector de Actividad	Sector primario, sector secundario o industrial y sector terciario o de servicios
Según el Tamaño	Microempresas, pequeñas, medianas y grandes
Según la Propiedad del Capital	Privada, pública y mixta
Según el ámbito de Actividad	Locales, provinciales, regionales, nacionales y multinacionales
Según el destino de los beneficios	Con fines de lucro y sin fines de lucro
Según la Forma Jurídica	Unipersonal, Sociedad Colectiva, Cooperativas, Comanditarias, Sociedad de Responsabilidad Limitada y Sociedad Anónima

FUENTE: Elaboración propia en base a Thompson (2007)

Complementado la clasificación de empresa, el INEGI (2015), las clasifica por sector económico según el tipo de actividad que realizan, las cuales las agrupa en tres sectores económicos, con claridad se describen sus características y criterios de cada uno de los sectores.

**Tabla No. 26:**  
***Actividad económica por sector, según el INEGI (2015)***

Agrupación	Característica	Actividad	Criterios
Actividades primarias	Explotación de Recursos naturales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agricultura, cría y explotación de animales, aprovechamiento forestal, pesca y caza</li> </ul>	Estas actividades aprovechan los recursos de la naturaleza que no han sufrido una transformación previa.

**Tabla No. 26:**  
**Actividad económica por sector, según el INEGI (2015)**

Agrupación	Característica	Actividad	Criterios
Actividades secundarias	Transformación de bienes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minería</li> <li>• Generación, transmisión y distribución de energía eléctrica, agua y suministro de gas por ductos al consumidor final</li> <li>• Construcción</li> <li>• Industrias manufactureras</li> </ul>	Estas actividades toman los productos provenientes de las actividades primarias y manufacturan nuevos bienes que son luego comercializados, sus productos se destinan a todos los sectores.
	Distribución de Bienes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comercio al por mayor</li> <li>• Comercio al por Menor</li> <li>• Transportes, correos y Almacenamiento.</li> </ul>	
Actividades terciarias	Operaciones con información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información en medios Masivos.</li> <li>• Servicios financieros y de seguros</li> </ul>	
	Operaciones con activos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles</li> <li>• Servicios profesionales, científicos y técnicos.</li> </ul>	Engloba las actividades relacionadas con los servicios no productores o transformadores de bienes materiales. Generan servicios que se ofrecen para satisfacer las necesidades.
	Servicios cuyo insumo principal es el conocimiento y la experiencia del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de apoyo a los negocios y manejo de desechos y servicios de remediación</li> <li>• Servicios educativos</li> <li>• Servicios de salud y de asistencia social</li> <li>• Servicios de esparcimiento culturales y deportivos, y otros servicios recreativos</li> </ul>	
	Servicios relacionados con la recreación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas</i></li> </ul>	
	Servicios Residuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otros servicios excepto actividades gubernamentales</li> <li>• Actividades legislativas, gubernamentales de impartición de justicia y de organismos internacionales y Extraterritoriales.</li> </ul>	
	Gobierno		

FUENTE: Elaboración propia con base en INEGI (2015) y Banco de México (2014).

La anterior clasificación abre la pauta para redimensionar al sujeto de estudio de esta investigación, establecimientos de hospedaje en la modalidad de hoteles, en la actividad de servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas, los cuales se ubicaron, según al sector de actividad, en el sector terciario o de servicios; por su tamaño en pequeñas empresas; según la propiedad del capital en empresa privada; según el destino de los beneficios en empresas con ánimo de lucro; y, según la forma jurídica en Sociedad Anónima.

### 2.5.2 Objetivos Empresariales

Arce (2010) contempla a la supervivencia, crecimiento y utilidades como objetivos generales de toda organización económica y los califica como voluntades organizacionales. De igual forma, Lejarriaga (2002) señala que las empresas deben de contemplar como sus objetivos el de lograr la mayor cuantía de sus acciones en el mercado; deben tomar en cuenta a las partes involucradas, evitando discrepancias a través de un equilibrio de intereses comunes; y, por último, dar cumplimiento a la creación de valor.

La aportación de Chiavenato (1999) hace referencia a que todas las empresas tienen una finalidad, y en este sentido se plantean metas, objetivos generales y específicos. También destaca la importancia de su existencia para el buen funcionamiento de la organización.

En el mismo sentido, Rodríguez (2009) señala que los objetivos y las acciones se deben articular; debe existir una evaluación de la situación de la empresa para el diseño de la ruta a seguir, estableciendo objetivos integrados de carácter sistémico y asociados a mecanismos de control y evaluación.

En relación con la clasificación de los objetivos empresariales, Freitas y González (2006) citados por VS, O. O. (2009) los clasifica en generales y específicos, los cuales, los primeros los define como todos aquellos asignados a toda la organización por igual. El grado de cumplimiento aceptable, mínimo y

máximo, es igual para todas las personas que integren la organización; y los específicos, son los que están bajo responsabilidad de una sola persona o departamento, se precisan para una acción específica y debe avalar el cumplimiento del plan operacional de la organización.

Con relación a las empresas sociales, Defourny y Nyssens (2012) enmarcan tres dimensiones: económica y empresarial; social; y, gobierno participativo, que en conjunto generan diversos objetivos empresariales, entre los que describen:

- a) La viabilidad financiera, las empresas sociales depende de la voluntad de sus miembros para asegurar los recursos adecuados;
- b) La actividad realizada en las empresas sociales requiere lograr un número mínimo de trabajadores remunerados.
- c) Beneficiar a la comunidad, una de las primordiales metas de las empresas sociales es servir a la comunidad o a un grupo específico de personas.
- d) Distribución de beneficios limitada que impida un comportamiento de maximización de beneficios.
- e) Facultad de toma de decisiones por accionista y no por el capital invertido.
- f) Naturaleza participativa, que involucra a diferentes partes afectadas por la actividad mediante la representación y participación de estas en la toma de decisiones y gestión.

Para concluir, Nevado (2006) menciona que los objetivos fundamentales de las actividades económicas y financieras podrían englobarse en estabilidad económica, y estabilidad financiera. La económica, se consigue con una adecuada proporcionalidad entre el activo fijo y circulante que permita una rentabilidad máxima con un cierto grado de seguridad financiera; y, la estabilidad financiera se consigue con la concreción de las tres condiciones básicas: contar con los recursos financieros precisos, disponer de los mismos en el momento adecuado y oportuno, así como durante el tiempo previsto y al mínimo coste posible.

Sin embargo, este mismo autor condiciona la productividad y rentabilidad de las organizaciones a diversos factores entre los que enumera: la globalización, la competencia, los desequilibrios en el comercio internacional, el capital humano, los avances tecnológicos, entre otros (Nevado, 2006).

### 2.5.3.- Maximización de los recursos.

En este sentido, De Oliveira Filho y Abadía (2013) afirman que la implementación de prácticas sustentables ha generado beneficios a las corporaciones, y estas a su vez, logran una ventaja competitiva que impacta en los beneficios económicos, específicamente en su utilidad. Es decir, que se genera el binomio ganar-ganar, la empresa contribuye al mejoramiento social y ambiental, obteniendo beneficios que se verán reflejados en su rentabilidad.

De igual forma, Aguilera-Caracuel, Guerrero-Villegas, y Morales-Raya (2015) señalan que las prácticas sustentables son una estrategia de diferenciación con beneficios a largo plazo. Afirman que la relación entre prácticas sustentables y desempeño financiero es más notoria en empresas con bajos niveles de diferenciación, debido a que las prácticas actúan como ese factor que hace la diferencia entre sus competidores, concluyen que a mayor nivel de diferenciación mayores beneficios económicos.

Esto es sin duda una gran oportunidad para las empresas, sobre todo para aquellas que no han sido muy innovadoras y carecen de ese elemento que les proporcione una diferencia en el mercado. El implementar prácticas sustentables les ofrece un valor agregado, el cual les augura una serie de beneficios, los cuales se podrán ver reflejados en su rentabilidad (Aguilera-Caracuel, Guerrero-Villegas, y Morales-Raya, 2015).

Es importante señalar que es necesario que las empresas cuenten con la información precisa, la cual les permita obtener el mayor beneficio posible que la implementación de las prácticas sustentables les pueda otorgar, es imperante también que sean conscientes de las oportunidades que brinda no solo a la empresa, si no que a la par permite contribuir a un desarrollo social y ambiental (Brower, *et al.* 2017).

Igual de relevante es que las prácticas o acciones encaminadas a favorecer estos aspectos, se comuniquen a todos los grupos de interés, para que se refleje

en las reacciones con las partes interesadas, debido a que es a través de estas reacciones que se pueden traducir con mayor certidumbre los beneficios que la RSE prevé; y se podrá observar en la fidelización de los clientes, empleados satisfechos, creación de valor para los accionistas en un largo plazo, entre otros (Brower, *et al.* 2017).

Adicionando a lo anterior, Epstein y Roy (2003) afirman que las prácticas sustentables son relevantes para la rentabilidad corporativa en un largo plazo, sin embargo, señalan que es necesario identificar cuáles son las inversiones en iniciativas de sostenibilidad que mejoran el valor para los accionistas e identificar qué proyectos brindan los mayores beneficios tanto para la empresa como para la sociedad. Clasifican la importancia de la inversión en las prácticas según el beneficio que genera a la empresa.

En otras palabras, podríamos decir que es necesaria una buena administración y gestión por parte de los directivos y mandos intermedios que participen en la elaboración y ejecución de dichas prácticas, como bien lo menciona Isaksson y Woodside (2016) quien dice que es necesario que el desempeño social corporativo reciba sustento por parte de una adecuada gestión, la cual le permitirá obtener resultados financieros positivos.

Por su parte Chirinos, Fernández, y Sánchez (2012) afirman que las empresas socialmente responsables deben adquirir un verdadero compromiso con la sociedad y no conformarse solamente con acciones filantrópicas, sino más bien tener un panorama amplio de sus responsabilidades, para que así puedan ser incorporadas dentro de las estrategias de negocios y así poder observar los beneficios.

De igual forma, Lu, Chau, Wang, y Pan (2014) analizan la variable tiempo al señalar que los beneficios económicos de las prácticas sustentables que llevan a cabo las organizaciones por lo general son de largo plazo, cuestionan la relación existente entre la RSE y el rendimiento financiero, como una justificación para implementar la RSE, obteniendo resultados variados.

Por su parte Blasi, Caporin, y Fontini (2018) al analizar el rendimiento de las acciones, expresan que se beneficia con la implementación de prácticas sustentables y reduce los riesgos financieros, sin embargo, las condicionan al área de RSE en la que se invierta. Madueño, Jorge, Sancho, y Martínez-Martínez (2016) comentan que se da un aumento de su rentabilidad y nuevas oportunidades de negocios. En el mismo sentido, Mishra y Suar (2010) sugieren que las prácticas responsables pueden ser rentables y beneficiosas para las empresas y mejoran su desempeño laboral impactando en sus finanzas.

De este modo, en la actualidad surge una oportunidad de mejora empresarial, como mencionan Accinelli Gamba y de la Fuente García (2013), la agenda pendiente es optimizar los procesos productivos e ir más allá al implementar estrategias enfocadas a resolver problemáticas ambientales, la sinergia surge entre eficiencia del proceso y su impacto en el medio ambiente.

El sentido adverso entre rentabilidad y prácticas sustentables, lo encontramos en Martínez-Campillo, Cabeza-García, y Marbella-Sánchez (2013) al mencionar que su investigación arroja que no existe una relación positiva, sino que es un círculo vicioso que proyecta que una menor inversión en obra social acarrea un mejor resultado financiero, incitando a que la RSE no sea considerada como factor de rentabilidad, sin embargo los autores hacen la aclaración que es importante resaltar que los resultados pueden variar dependiendo de los factores tales como el periodo, el país y el sector, entre otros que se puedan diferenciar.

Una vez reconocida la importancia de la rentabilidad como factor básico para la competitividad de la empresa a mediano y largo plazo, se vuelve indispensable el análisis de la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas, para garantizar un mejor sistema que permita optimizar la toma de decisiones, que le garanticen su permanencia en el mercado.

De acuerdo con Cano *et al.* (2013), la rentabilidad, es la capacidad de la empresa para generar utilidades, es el indicador financiero más habitual a la hora de medir el nivel de acierto o fracaso en la gestión empresarial y concede la

evaluación a partir de valores reales, lo que permite realizar un comparativo de la eficiencia de las estrategias aplicadas, con resultados anteriores y del mismo modo realizar comparativos con sus competidores.

## 2. 6.- Establecimientos de Hospedaje

El Artículo 2, fracción VII, del Reglamento de la Ley Federal de Turismo, define que establecimiento de hospedaje es el inmueble en el que se ofrece al público el servicio de alojamiento en habitación (Congreso de la Unión, 1999).

Como antecedentes a los establecimientos de hospedaje, Gisper *et al.* (1999) citado por Fuentes (2004), señala que comienzan en la época medieval, cuando los monasterios y otras edificaciones religiosas socorrían a los viajeros, en la época de las cruzadas el autor expresa que se acrecentaron los viajes, por lo que en Jerusalén había hospicios dirigidos por caballeros hospitalarios.

Posteriormente en la época renacentista en Italia debido a la actividad comercial florecieron las posadas y posteriormente tomaron auge cuando en 1539 Enrique VIII de Francia suprime los monasterios y en las posadas se comenzó a satisfacer las necesidades de alimentarse independientemente del hospedaje.

En lo que respecta a México, Fuentes (2004) señala a los aztecas como albergadores de mercaderes y visitantes de otras culturas, posteriormente se abrieron mesones, como el mesón de San José de Perote en el camino de la Villa Rica a México, consecutivamente surgieron diversos hoteles en las ciudades más importantes del país.

Finalmente surge el concepto de Hotel en Francia y se propaga por Estados Unidos y así mismo al resto del mundo, trayendo consigo una gran aceptación. Partiendo del siglo XIX toma un auge importante el turismo y en consecuencia los hoteles, acarreando nuevos retos y diversos conceptos (véase tabla no. 27).

---

### **Tabla No. 27:**

### ***Antecedentes de establecimientos de hospedaje***

<b>Fecha</b>	<b>Acontecimiento</b>
1095-1270	En Jerusalén había hospicios regentados por caballeros hospitalarios.
1325	En México la cultura Azteca ofrece albergue a los mercaderes y visitantes de otras tribus.
1401-1500	Por la actividad económica renacieron las posadas.
1501-1800	Monasterios y otros edificios religiosos acogían viajeros.
1519	Se empezaron a construir los primeros mesones en México.
1527	Se abrió el mesón de San José de Perote en el camino de la Villa Rica a México.
1539	Proliferaron las posadas y ya ofrecían cubrir las necesidades de alimento y bebida.
1760	Se empezó a utilizar la palabra hotel en Francia para hacer referencia a mansiones o edificios públicos. En Inglaterra se crean leyes donde se declara a las posadas con una responsabilidad social con los viajeros.
1790	Se comenzó a utilizar la palabra hotel en Estados Unidos.
1829	Aparecieron los Tremont House.
1880	Empieza el auge de los hoteles turísticos resort en Florida, Nueva Inglaterra, Virginia, Pensilvania y Atlantic City.
1921	Surgieron hoteles como: el Gran Hotel Ancira en Monterrey y el Gante en la Ciudad de México, el Hotel Fénix y el Imperial en Guadalajara.
1933	Se impuso un nuevo tipo de hospedaje llamado paraderos.
1960	Se funda la Compañía Camino Real, fue la Compañía Mexicana de más prestigio.
1970	Se construyeron más hoteles en los que destacan: Hotel Condesa del Mar en Guadalajara, Hotel Presidente en Chapultepec, Hotel Niko en el suroeste de la Ciudad de México.
1990	El auge de los hoteles se eleva y algunos incorporan instalaciones de convenciones.
Siglo XIX	Se sustituye la palabra mesón por la de Hotel.
Siglo XX	La opción de dormir y comer fuera de casa por diversas razones se vuelve común, trayendo consigo la necesidad de cubrir las necesidades del turismo.

FUENTE: Elaboración propia en base a Gisper *et al.* (1999) citado por Fuentes (2004)

#### **2.6.1.- Tipos de Establecimientos de Hospedaje**

Existe una gran variedad de clasificación los establecimientos de hospedaje, desde la calidad de los servicios que ofrecen hasta el tipo de alojamiento. Pero sin duda, una clasificación muy completa, según el concepto de alojamiento, la encontramos en el sitio web institucional Elmundook.com (2015), la cual los clasifica en:

**Tabla No. 28:**  
***Clasificación de establecimientos de hospedaje***

1. Guest House	9. Cabañas, Villas y Similares	17. Poshtel
2. Bed and Breakfast (ByB)	10. Bungalows	18. Pensión
3. Resort	11. Glamping	19. Business Hotel
4. Boutique Hotel	12. Camping	20. Pop-up Hotel
5. Apartment	13. Hostel	21. Inn
6. Apart-Hotel	14. Love Hotel	22. Casa Rural
7. Motel	15. Capsule Hotel	23. Lodge
8. Quinta	16. Eco Hotel	24. Hotel

FUENTE: Elmundook.com (2015).

## 2.7.- Hoteles

El producto hotelero según Pérez y Molina (2007) está conformado por la unión de bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, para satisfacer las necesidades, individuales o colectivas de los turistas.

Respecto a esto Blasco (2011) puntualiza los tipos y las características del producto hotelero:

### Tipos de productos hoteleros

- Productos homogéneos: aquellos que apenas tienen elementos diferenciadores. Sería el caso de dos hoteles de la misma categoría.
- Productos diferentes: cuando los hoteles han introducido servicios complementarios que les distinguen de su competencia. El pertenecer a una cadena hotelera lo distingue de otro.
- Productos diferenciados: cuando tienen características propias que desembocan en un producto totalmente distinto. La especialización es uno de los elementos que diferencia a dos productos.

De igual forma, Blasco (2011) señala que los productos hoteleros, presentan las siguientes características:

- a) Requiere elevadas inversiones debido a los altos costes de los terrenos y de la construcción.
- b) Las partidas destinadas a reinversión son elevadas puesto que se trata de un producto que debe renovarse constantemente.
- c) El servicio se presta durante las 24 horas, por lo que las plantillas deben estar sobredimensionadas en comparación con otras empresas de servicios, lo que implica elevados costes.
- d) La poca antelación con la que se realizan las reservas y el elevado número de no shows hace que sea imposible prever con suficiente tiempo la cantidad y la clase de servicios que se van a prestar.

### 2.7.1.- Clasificación de hoteles

En México, la Secretaría de Turismo hace una clasificación de este tipo de establecimientos por su ubicación, número de habitaciones y servicios que ofrecen, los cuales se muestran a continuación:

**Tabla No. 29:**  
***Clasificación de hoteles según la SECTUR***

Tipo	Características
Hotel	Está catalogado como aquél que se proporciona en un establecimiento con un mínimo de 10 habitaciones, que se han instituido para proveer básicamente alojamiento, alimentación y los servicios complementarios demandados por el turista.
Hoteles sin otros Servicios Integrados	Unidades económicas dedicadas principalmente a proporcionar servicios de alojamiento temporal en hoteles sin otros servicios integrados.
Boutique	Define al establecimiento que cuenta con pocas habitaciones, idealmente menos de 30, y que generalmente las características de espacio y decoración distinguen claramente a cada una de ellas. Los hoteles boutique van orientados al turismo de esparcimiento. Ofrecen un servicio personalizado que en muchas ocasiones incluye servicio de spa. La arquitectura, decoración y mobiliario dan una personalidad distintiva al lugar.

**Tabla No. 29:**  
**Clasificación de hoteles según la SECTUR**

Tipo	Características
Cama y desayuno	Se refiere a los hoteles orientados a Turistas que generalmente no permanecen en ellos durante el día, pues su prioridad es visitar los lugares aledaños donde están asentados, razón por la cual su ubicación es importante, ya sea en un espacio céntrico, próximo a espacios conectivos o vías de transporte.
Carretera	Es aquella que se asocia a establecimientos cuya ubicación se encuentra próxima a una vía terrestre primaria, que el Turista busca para descansar por la noche y retomar su camino al día siguiente hacia su destino.
Centro de ciudad	Distingue a los hoteles por su ubicación en los distritos históricos de las ciudades, alrededor de plazas y jardines centrales. En muchos casos, los inmuebles donde están establecidos forman parte de edificaciones coloniales o se encuentran catalogados y protegidos por autoridades dedicadas a conservar el patrimonio cultural.
Ciudad	Define a aquellos hoteles que se encuentran en zonas con alta densidad de establecimientos comerciales, oficinas, terminales de transporte o espacios conectivos, constituyéndose en una oferta diversa y multipropósito, por la gran diversidad de generadores de tránsito y motivos de viaje que provocan visitas a las ciudades.
Eventos y convenciones	Esta vocación reconoce a los establecimientos que cuentan con salones y/o espacios adaptables para dar cabida a eventos de naturaleza diversa; generalmente cuentan con servicios apropiados, así como con el equipamiento y materiales de apoyo necesarios para cubrir los requerimientos de los convencionistas.
Express	Esta vocación define a los hoteles cuyo objetivo es ahorrar tiempo a sus huéspedes, manteniendo altos estándares de calidad en el servicio e infraestructura y caracterizados por su multifuncionalidad, eficiencia y rapidez en el servicio.
Hacienda	Se refiere a aquellos establecimientos que en algún momento fungieron, principalmente como finca agrícola, ganadera o minera y que han sido adecuados para prestar servicios de hospedaje y alimentación, sin perderla esencia histórica que les caracteriza.
Lujo	Se distinguen por la exclusividad que ofrecen, brindan atención personalizada que busca exceder las expectativas del huésped. Generalmente disponen de alimentos gourmet y altos estándares de servicio.
Negocios	Se refiere a los hoteles dirigidos a personas cuyo motivo principal de viaje es el trabajo o negocios. Generalmente cuentan con servicios y áreas habilitadas para apoyar el fin de la estancia, tales como: centro de negocios, conectividad de voz y datos, transportación gratuita a las terminales de transporte, entre otros.
Playa/ Vacaciones	La vocación de estos hoteles es atender al Turista en el tiempo que destina para su recreación y/o descanso. Pueden ubicarse en playas o cercanos a ellas, balnearios, centros recreativos, o bien cuentan con espacios y equipamiento propios para constituirse en atractivos turísticos por sí mismos.
Reserva	Vocación que define a hoteles que se ubican dentro o próximos a lugares protegidos por autoridades dedicadas a la protección del medio ambiente, en

**Tabla No. 29:**  
**Clasificación de hoteles según la SECTUR**

<b>Tipo</b>	<b>Características</b>
	su mayoría, cuentan con mecanismos para conservar y aprovechar, de manera sustentable, los recursos naturales.
Servicios completos	Esta vocación se caracteriza por integrar todos los servicios que podría requerir un huésped durante su estancia: restaurante, piso ejecutivo, espacios para juntas, salones para eventos, banquetes, centro de negocios, instalaciones y actividades deportivas o recreativas, bellboy, roomservice, niñera, spa, entre otros.
Servicios limitados	Es aquella vocación que considera establecimientos que, por su infraestructura y servicios, dan mayor énfasis a la habitación, buscan brindar alojamiento básico con una excelente relación costo-calidad-beneficio.
Servicios selectos	Es la vocación que reconoce a los hoteles que ofrecen servicios especializados tales como: centro de negocios, conectividad, internet de banda ancha gratuito, televisiones de alta definición, amplias habitaciones, gimnasio, albercas techadas y desayunos. Conforme una relación altamente favorable en términos de costo- beneficio.
Todo incluido	Este tipo de establecimientos de hospedaje tiene un sistema mediante el cual, con un precio único, los huéspedes tienen derecho a hospedaje, alimentos y bebidas sin límite, actividades recreativas y deportivas, así como un plan de entretenimiento.

FUENTE: SECTUR, 2018

### 2.7.2.- Clasificación de hoteles según servicios que ofrece (Estrellas).

En muchos países existen sistemas que clasifican a los hoteles y utilizan diversos criterios para ello, Garazo, Torres y Neira (2011) refieren que de los sistemas existente probablemente el más importante es el que implica la categorización por estrellas. Generalmente este sistema, otorga a los hoteles de una a cinco estrellas, siendo el de menor denominación el que ofrece menos servicios a sus huéspedes, es decir, existe una correlación positiva intensa entre el número de estrellas y los servicios ofertados por este tipo de establecimientos.

En México la SECTUR describe cada clasificación de la siguiente manera:

**Tabla No. 30:**  
***Clasificación de hoteles por estrellas otorgadas***

<b>Clasificación</b>	<b>Descripción</b>
Una estrella	Solo ofrece lo indispensable
Dos estrellas	Servicios e infraestructura básicos
Tres estrellas	Instalaciones adecuadas, servicio completo y estandarizado, sin grandes lujos.
Cuatro estrellas	Instalaciones de lujo y servicio superior
Cinco estrellas	Instalaciones y servicios excepcionales

FUENTE: SECTUR, 2018.

Es importante aclarar que la clasificación anterior es generalizada en una gran cantidad de países, sin embargo, existen otras clasificaciones más específicas. En España, la clasificación retoma como partida principal el tamaño de la habitación (CEHAT, 2004). La Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) describen los requerimientos mínimos para la asignación de las categorías de la siguiente manera:

- 1 estrella: Habitación doble de 12 m<sup>2</sup> mínimo, habitación individual de 7 m<sup>2</sup> mínimo, cuarto de baño (baño/ducha) de 3,5 m<sup>2</sup> mínimo, calefacción y ascensor.
- 2 estrellas: Habitación doble de 14 m<sup>2</sup> mínimo, habitación individual de 7 m<sup>2</sup> mínimo, cuarto de baño (baño/ducha) de 3,5 m<sup>2</sup> mínimo, teléfono en habitación, calefacción, ascensor y servicio de caja de seguridad.
- 3 estrellas: Habitación doble de 15 m<sup>2</sup> mínimo, habitación individual de 8 m<sup>2</sup> mínimo, cuarto de baño (baño/ducha) de 4 m<sup>2</sup> mínimo, teléfono en habitación, calefacción, aire acondicionado en zonas comunes, ascensor, bar y servicio de caja de seguridad.

4 estrellas: Habitación doble de 16 m<sup>2</sup> mínimo, habitación individual de 9 m<sup>2</sup> mínimo, cuarto de baño (baño y ducha) de 4,5 m<sup>2</sup> mínimo, teléfono en habitación, calefacción, aire acondicionado en habitación, ascensor, bar y caja fuerte en habitación.

5 estrellas: Habitación doble de 17 m<sup>2</sup> mínimo, habitación individual de 10 m<sup>2</sup> mínimo, cuarto de baño (baño y ducha) de 5 m<sup>2</sup> mínimo, teléfono en habitación, calefacción, aire acondicionado en habitación, ascensor, bar y caja fuerte en habitación.

Retomando los elementos que se consideran para el otorgamiento cualitativo de los servicios que ofrecen hoteles los que muestren un mayor puntaje serán los que obtengan mayor calificación (Delta, 2012). Las variables que se consideran son:

- a) Ambiente.
- b) Personal de servicio.
- c) Producto.
- d) Otros huéspedes.
- e) Comunicación.
- f) Entorno y recepción.
- g) Habitación.
- h) Alimentos y bebidas.
- i) Instalaciones.
- j) Integralidad de servicio.

## **CAPÍTULO III: FUNDAMENTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### 3.1.- Método científico

Investigación es la acción de indagar a partir de un indicio para descubrir algo, por lo que es necesario identificar los actores que participan en un proceso de investigación, los cuales tienen como objetivo primordial la generación de nuevos conocimientos, los cuales surgen de la forma de percibir la realidad (Rodríguez, 2010).

En ese mismo enfoque, la Real Academia de Lengua Española (RAE) señala que investigar tiene por fin ampliar el conocimiento científico, sin perseguir, en principio, ninguna aplicación práctica. Por su parte, Rodríguez (2010) nos sugiere que investigar es la acción de indagar con el fin de conocer algo, por lo tanto, se puede concretar que investigar proporciona conocimiento a través del descubrimiento de novedades.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) hacen hincapié en forjar la investigación como un proceso el cual es desarrollado mediante etapas las cuales tienen una conexión secuencial que permite su progreso de una manera dinámica.

Conocer es enfrentar la realidad, Tamayo y Tamayo (2002) afirman que la disyuntiva se genera en la forma de cómo se desea enfrentar esa realidad, ya sea de manera vulgar o de manera científica. De manera vulgar nos lleva a ver la realidad sin más cuestionamientos (hombre de la calle), en cambio, de manera científica, (hombre científico) nos obliga a verla desde una perspectiva que otros no han visto, va más allá del simple ver.

A la par de lo anterior, ese mismo autor afirma que el conocimiento es un proceso complejo y de gran relevancia en la existencia del hombre, señala que existen dos tipos de conocimientos: el común y el científico. El primero se desarrolla por las actividades ordinarias que se realizan diariamente sin profundizar en su

entendimiento. El segundo parte cuando esa cotidianeidad adquiere una profundidad y es analizado para convertirlo en racional y objetivo (Tamayo y Tamayo, 2002).

Tamayo y Tamayo (2002) señalan que el conocimiento científico es una de las formas que tiene el hombre para otorgarle un significado con sentido a la realidad. No olvidemos que la estrategia más común para atender la problemática que se genera en la ciencia, las humanidades o la tecnología es a través del método científico.

La generación de nuevos conocimientos implica conocer al sujeto y el objeto de estudio de la investigación, elementos primordiales en el proceso de percibir la realidad, siendo el primero de estos el encargado de llevar a cabo la búsqueda, en ocasiones muy atenuante, de nuevos conocimientos, para lo cual, debe de existir un problema de análisis (objeto de estudio).

Esto nos conduce que es el sujeto quien determina la relación con el objeto, la cual lo puede hacer de diferentes formas (Tamayo y Tamayo, 2002). El sujeto puede exponer las causas que han provocado el problema (objeto) y sus efectos (Del Río y Velázquez, 2005 citado por Bellón, 2012).

Lo anteriormente expuesto, marca la pauta para señalar los primeros antecedentes de la forma de percibir la realidad, desde el hombre cavernícola hasta la actualidad, se han presentado una gran diversidad de enfoques.

Para ejemplificar, los griegos con Sócrates, Platón y Aristóteles; los romanos con Cicerón, Séneca y Marco Aurelio; en la edad media, Maquiavelo, Tomás Moro y Martín Lutero, primeramente y posteriormente Da Vinci y Copérnico, crearon sistemas filosóficos para entender lo que pasaba a su alrededor y todos la percibían de manera diferente (Centty, 2006).

La época moderna se caracterizó por la aparición de nuevos sistemas filosóficos que inician con el racionalismo de Descartes, el empirismo de Hobbes, el positivismo de Augusto Comte y el Materialismo dialéctico de Karl Marx y Engels,

por citar sólo un ejemplo, Comte admitía únicamente el método experimental como base del conocimiento y Hobbes la experiencia (Centty, 2006).

Aunado a los anterior, una vez identificados los primeros elementos de la investigación, el siguiente elemento, no de menor importancia que los anteriores, será el de buscar la forma de coordinar o articular los elementos anteriores, siendo la metodología la responsable de dicha unión o sinergia, es decir, en este elemento recae el enlace entre el sujeto y el objeto (Zorrilla y Torres, 2002).

La falta de una metodología efectiva, no se llega al camino lógico para la generación de nuevos conocimientos, definiendo al camino lógico como el método a utilizar para llevar ese orden en el proceso de investigación. Surge la primera discrepancia entre método y metodología. En resumen, el método es el que conduce a resultados confiables, válidos y precisos, la falta de este se obtendrían resultados vagos y confusos (Zorrilla y Torres, 2002).

En ese sentido, Rodríguez (2010) afirma que es el camino que permite abordar un problema de investigación con el fin de lograr objetivos determinados, siendo el método científico el utilizado en la ciencia, y metodología, del vocablo “*método*” y del sustantivo griego “*logos*”, estudio de los métodos, es decir, representa la manera de organizar el proceso de la investigación, de controlar sus resultados y de presentar posibles soluciones a un problema.

Desde la perspectiva de Centty (2006), hace una clasificación del método científico: de análisis-síntesis, inducción-deducción, hipotético-deductivo, este último considerado como uno de los más apropiados para hacer una investigación; de igual forma, describe la existencia de los métodos de abstracción-concreción, lógico-histórico, acción-participación, lógica de las estructuras y de los actores, así como el método genético.

Sin embargo, a pesar de las clasificaciones anteriormente expuestas del método científico, Rodríguez (2010), reconoce que en otros tiempos dicha clasificación era efectiva y hoy debido a la complejidad y heterogeneidad que existe

de la ciencia, ya no es posible determinar un método que sea común, afirmando radicalmente que el objeto de la investigación determinará el tipo de método científico que se va emplear.

La investigación científica según Padua (2018) tiene como uno de sus objetivos dar respuesta a una o varias interrogantes planteadas anticipadamente, por su parte, Valenzuela (2015) menciona que la investigación no proporciona verdad absoluta, debido a que cada indagación puede aportar algo significativo, de tal modo que el investigador podrá ampliar o refutar el conocimiento antecesor según la realidad social o natural que este persiga como bien lo indica Briones (1995) cuando hace referencia a que la investigación es una práctica que tiene como referencia una experiencia personal y colectiva la cual infiere en la búsqueda.

Independientemente de si se cuestiona la existencia de una clasificación de métodos científicos y una vez entendido la importancia de estos en el proceso de investigación, lo que procede es identificar los tipos de investigación, así como los enfoques o diseños metodológicos existentes para poder realizar con efectividad una investigación.

### 3.2.- Tipos de investigación

Antes de empezar a describir este apartado, considero relevante mencionar los requisitos que Eco (2006) señala para que una investigación sea catalogada como científica: 1) Que verse sobre un objeto reconocible y definido de tal modo que también sea reconocible para los demás; 2) La investigación tiene que decir cosas nuevas sobre este objeto; 3) Tiene que ser útil a los demás y, 4) Debe suministrar elemento para la verificación y la refutación de la hipótesis que presenta.

La primera interrogante que surge al momento de definir la metodología de una investigación lo es sin duda ¿Qué tipo de investigación es la que se va a realizar? La respuesta a esta interrogante marcará la pauta para identificar gran parte del proceso a seguir para la obtención de resultados esperados, delimitará

con precisión los instrumentos a utilizar para recaudar los datos y por ende el enfoque que se le dará a la misma. En ese sentido, Vasilichis (2006) considera que el analista tiene la obligación de revisar y exponer su propio proceso analítico y sus procedimientos tan completa y verazmente como le sea posible.

A partir de esa premisa, Salkind (1999) resume que para identificar los diferentes tipos de investigación que existen en la actualidad, es necesario identificar la naturaleza de la pregunta que se hace y el método empleado para dar respuesta, esto permitirá definir si la investigación será experimental o no experimental o en su defecto cuasi-experimental, es decir, si se establecen o se pueda probar relaciones entre las variables, o bien, probar si hay relación de causa y efecto.

Salkind (1999) claramente explica que una investigación será no experimental si el propósito es el de describir las características de un fenómeno existente (descriptiva); si el propósito es relacionar sucesos que han ocurrido en el pasado, con sucesos actuales (histórico); o bien, si el propósito es examinar la relaciones entre variables (correlacional). De igual forma, Tamayo (2002) las clasifica en histórica, descriptiva y experimental.

De igual forma, Hernández, *et al.* (2010) en el marco de una clasificación experimental y no experimental, señala la existencia de investigaciones de tipo exploratorios, descriptivas, correlacionales y explicativas, aclarando que la estrategia de investigación que se emplea, el diseño de la misma y los datos que se recolectan, la manera de obtenerlos, el muestreo y otros componentes del proceso de investigación son distintos, por lo que le dan otra clasificación.

En este contexto, se sigue describiendo las principales clasificaciones de tipos de investigación señalados por varios autores. Según el método científico de percibir la realidad esta puede ser: Tipo de investigación deductiva, inductiva e hipotética-deductiva. Según el grado de abstracción, podría ser investigación pura o básica e investigación aplicada, la primera se caracteriza por relacionarse en la

búsqueda de nuevos conocimientos y la segunda en resolver problemas prácticos (Garza, 2007).

Según el conocimiento que se desee alcanzar como resultado de la investigación, esta se clasifica en exploratoria, descriptiva explicativa y correlacional (Hernández *et al*, 2010; Garza, 2007). La investigación exploratoria es considerada como el primer acercamiento científico a un problema, es decir, cuando éste aún no ha sido abordado o no ha sido suficientemente estudiado; la descriptiva se lleva a cabo cuando lo que se busca es describir una realidad; la explicativa trata de encontrar las causas de un problema, puede valerse de diseños experimentales o no experimentales; y, la correlacional, trata de medir la relación entre dos o más variables de estudio.

Según la naturaleza de los datos esa puede ser cualitativa, cuantitativa o mixta, esta última para algunos denominada híbrida (Eco, 2006, Hernández *et al*. 2010; Rodríguez, 2010; Vasilachis, 2007,). Hernández *et al*. (2010) denominan a este tipo de investigación como enfoque de la investigación, es decir, para estos autores, enfoque y tipo de investigación son sinónimos.

García (2012:151) señala en su documento no publicado:

Flick (2004), Álvarez-Gayou (2003) y Ruiz Olabuénaga (1996) consideran que ambos métodos conviven actualmente y lo más probable es que lo sigan haciendo en el devenir científico y que, en todo caso, la elección del método por parte del investigador dependerá del problema estudiado y de la pregunta de investigación que se formule, conclusión que es compartida también por Vasilichis (2006).

La investigación cualitativa se caracteriza por el análisis subjetivo e individual, definiéndola como una investigación interpretativa. Este tipo de investigación Vasilachis (2007) comenta que se ocupa de la vida de las personas, de historias, de comportamientos, así como del funcionamiento organizacional. Morse (2003) citado por Vasilachis (2007) recomienda este tipo de investigación cuando se conozca muy poco del tema, cuando el contexto de la investigación sea comprendido de manera deficiente. En ese mismo sentido, Mertens (2005) y Coleman y Unrau (2005) consideran que la investigación cualitativa es útil cuando

el problema a analizar sea muy difícil de medir o no se ha medido anteriormente (citado por Hernández *et al.* 2010).

Hernández *et al.* (2010) señalan que el enfoque cualitativo de las investigaciones se caracteriza por que no buscan la réplica de fenómenos, es decir, generalmente son únicos e irrepetibles, no se fundamenta en la estadística y tiene como bondades la profundidad de ideas, la riqueza interpretativa por parte del investigador.

Como ya se dijo anteriormente, este tipo de investigación se fundamenta en la naturaleza de los datos, es decir, la fuente que le da origen a los datos a analizar. Comúnmente se identifica al enfoque cualitativo cuando los datos generalmente no se analizan e interpretan haciendo uso de las técnicas estadísticas (Rodríguez, 2010; Vasilachis, 2007; Hernández *et al.* 2010; Salkind, 1999).

Desde la perspectiva de Rodríguez (2010) las principales técnicas de investigación cualitativa son: teoría fundamentada, la etnografía, la investigación-acción, narrativa y estudio de caso. Vasilachis (2007) adiciona la técnica historia de vida o métodos biográficos. Salkind (1999) señala que el estudio de caso es un tipo de investigación descriptiva, debido a que una técnica empleada para estudiar un individuo o una institución en un entorno único de una forma intensa y detallada. Por lo anterior, el estudio de caso podría caer en el enfoque cualitativo y el tipo de investigación sería de tipo descriptiva.

Para la investigación cualitativa, la conducta humana, lo que la gente dice y hace, las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable son producto de ella misma. La tarea es aprehender ese proceso de interpretación, debido a que se observa la realidad desde el punto de vista de otras personas. En ese mismo sentido, Rubio y Varas (1997) externan que en el método cualitativo el investigador intenta reproducir los discursos de determinado grupo social, comunidad o colectivo a través de grupos de discusión, entrevistas abiertas, historias de vida, entre otras técnicas (citado por Cazau, 2006).

En ese orden de contextualizaciones, una investigación con enfoque cuantitativo examina la información de manera numérica, generalmente con ayuda de herramientas estadísticas (Salkind, 1999; Hernández *et al.* 2010; Vasilachis, 2007; Rodríguez, 2010). Sin embargo, para poder catalogar a una investigación con este enfoque es necesario que las variables del problema de investigación estén relacionadas y se puedan representar a través de algún modelo numérico lineal, exponencial o similar (Hernández *et al.* 2010).

Al analizar las obras de Hernández *et al.* (2010) y de Rodríguez (2010), el sentido general de su estructura presenta un enfoque inversamente proporcional entre el enfoque cualitativo y cuantitativo, es decir, la magnitud de la importancia que le brindó Rodríguez (2010) al enfoque cualitativo, al describir un poco más de 80 páginas de su obra a este enfoque y solamente 6 cuartillas al enfoque cuantitativo, es prueba latente de lo relevante para este autor en esta obra. Se aclara que dicho análisis no significa que el autor en mención sea catalogado como un investigador con un enfoque cualitativo. En contra parte, Hernández *et al.* (2010) destinó 8 capítulos de su obra al enfoque cuantitativo y solamente 5 al enfoque cualitativo, la discrepancia de cuartillas es considerable entre un método y otro en la literatura en mención.

Retomando el enfoque cuantitativo de las investigaciones, este podría tener alcance exploratorio, al igual que anterior enfoque, debido a que puede investigar problemas o situaciones poco estudiados desde una perspectiva innovadora. Dichos alcances pueden ser descriptivos, correlacionales y explicativos, este último porque en ocasiones determinan las causas de los fenómenos de estudio. Sus instrumentos suelen recoger datos cuantitativos los cuales también incluyen la medición sistemática, y se emplea el análisis estadístico como característica resaltante.

Para concluir, sin duda alguna, la forma de abordar un problema o una situación dada, es una parte muy prioritaria para darle solución. Según la forma de que se implemente se darán los resultados que deseamos obtener. La metodología y el método a utilizar son dos conceptos que clarifican la presentación de los

resultados. Lo anteriormente expresado, da una explicación de los diversos métodos y tipos de investigación que se han dado a conocer por diversos autores. La gran variedad de conceptos, que en ocasiones genera confusión entre las personas que desean adentrarse a este mundo de generar conocimiento, es sin duda una gran limitante al iniciar una investigación.

### 3.2.1.- Enfoque cuantitativo

En las ciencias sociales históricamente, han existido diferentes corrientes del pensamiento que le han dado sostén a esta definición, algunas de estas corrientes se relacionan con el positivismo y el interpretativismo, las cuales han prevalecido y generado caminos en la búsqueda del conocimiento, que se han orientado hacia dos primordiales enfoques de investigación: el cuantitativo y el cualitativo.

Los antecedentes señalan que el enfoque cuantitativo emanó del positivismo impulsado por Augusto Comte (Taylor y Bogdan, 2000), por lo anterior, esta indagación, por ser un fenómeno poco estudiado y porque los resultados a obtener pueden ser medibles, retomó el enfoque cuantitativo de investigación científica ya explicado con anterioridad.

El positivismo de Augusto Comte recaba información haciendo uso de técnicas tales como cuestionarios, inventarios y estudios demográficos, susceptibles de análisis estadístico, por lo que retoma el enfoque cuantitativo de una investigación (Rodríguez, 2010).

En la metodología cuantitativa los datos son de gran relevancia, Shah y Corley, (2006) mencionan que estos deben ser recopilados y analizados de manera que proporcione claridad a otros investigadores que pretendan estudiar algo similar, por su parte, Babbie (2000) señala que el método cuantitativo es de gran valor para describir acontecimientos o hechos particulares.

Las aportaciones generadas por este enfoque en el estudio de la ciencia, generó que se utilizará en las ciencias naturales y posteriormente fue útil para el estudio pedagógico. Las metodologías cuantitativas (Bar, 2010) no son homogéneas, sin embargo, identifica en ellas una serie de supuestos básicos, a saber, Rodríguez (2010) y Bar (2010), definieron una serie de características de este enfoque, algunas con cierta similitud, las cuáles se muestran en la tabla número 31.

**Tabla No. 31:**  
***Características del Método Cuantitativo***

<b>Rodríguez (2010)</b>	<b>Bar (2010)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prestan más atención a las semejanzas que a las diferencias.</li> <li>- Trata de buscar la causa de los fenómenos.</li> <li>- Modelo para explicar, controlar y predecir fenómenos.</li> <li>- Parte de una realidad dada que puede fragmentarse para su estudio.</li> <li>- La objetividad es lo más importante, lo subjetivo queda fuera de toda investigación científica.</li> <li>- El investigador debe ser independiente.</li> <li>- Los valores del investigador no deben interferir con el problema de estudio.</li> <li>- El planteamiento epistemológico tiene su origen en la unidad del método científico.</li> <li>- Utiliza métodos cuantitativos estadísticos, por lo que se basa en fenómenos observables susceptibles de medición.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Centran su atención en la representatividad del dato, de modo de poder generalizarlos.</li> <li>- Asumen la regularidad de los hechos o eventos.</li> <li>- Relativizan la importancia de los contextos naturales.</li> <li>- Se interesan por lo repetitivo, frecuente y "normal".</li> <li>- Ponen el acento en la predicción y la explicación.</li> <li>- Enfatizan sus acciones en pos de identificar las formas de distribución de la población.</li> <li>- Hacen uso de la clasificación, el conteo y la medición como operaciones fundamentales que permiten la comparación de poblaciones o fragmentos de ellas.</li> <li>- Se orientan a los resultados, más que a los procesos.</li> <li>- Definen las cuestiones metodológicas a priori.</li> <li>- Parten de hipótesis e intentan validarlas.</li> <li>- Abogan por un observador externo, objetivo y "no contaminado".</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia en base a Rodríguez (2010) y Bar (2010)

Para concluir, la finalidad de lo cuantitativo es asegurar la fidelidad que exige la ciencia, investigando hechos o causas sociales, obviando los estados subjetivos de las personas, así lo expresa Ramírez (2010) cuando afirma que el mundo es objetivo independientemente de la concepción de las personas.

En el mismo orden de ideas Cook, Reichardt, Manuel, y Solana (1986) expresan que el método cuantitativo hace referencia a las técnicas experimentales aleatorias, cuasi-experimentales, análisis estadísticos multivariados, estudios de muestras, entre otros.

Sumado a esto, Hernández, *et al.* (2010) señalan que este método utiliza la recolección y el análisis de datos para dar respuesta y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

En ese mismo sentido, Pita-Fernández y Pértegas-Díaz (2002) mencionan que la finalidad de una investigación cuantitativa es establecer la asociación o correlación entre variables, mediante la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra la cual es una representación fiel de una población.

Lo anteriormente expuesto abre la pauta para afirmar que esta investigación retomó el enfoque cuantitativo por la orientación que se presentó para su comprensión, al querer demostrar que existe una relación entre las prácticas sustentables que implementan las PyMES hoteleras de la Ciudad de Culiacán con la maximización de sus recursos tangibles impactando positivamente en su utilidad financiera.

### 3.3.- Diseño metodológico de la investigación.

#### 3.3.1.- Delimitación del Problema

La presente investigación se limitó a indagar el actuar de los establecimientos de hospedaje de la ciudad de Culiacán, Sinaloa que realizan prácticas sustentables en beneficio directo del medio ambiente y su entorno. Se hizo una correlación entre las prácticas sustentables y su efecto en la maximización de sus activos tangibles, específicamente los financieros.

Se cuestionó a los directivos de 22 establecimientos de hospedaje registrados en la base de datos del Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE, 2018) del INEGI sobre los compromisos que tienen con el cuidado de su entorno, esto desde varias perspectivas: la social, económica, cambio climático, ambiental y cultural. Se analizaron los ODS y el grado de compromiso con estos, por parte del personal que labora en dichos establecimientos de hospedaje.

#### 3.3.2.- Población

El universo de estudio se resume a la existencia de 83 establecimientos de hospedaje localizados en el municipio de Culiacán, Sinaloa, de estos, 63 son catalogados como hoteles, 18 moteles, 1 campamento/alberge recreativo, 1 pensiones/casas de huéspedes (SECTUR 2018).

De ese universo, la población de estudio se circunscribe exclusivamente los establecimientos que tienen la categoría de hotel. Para la selección de los sujetos de estudio, se tomó como base el número de personal ocupada que registran. Por criterio del investigador, se excluyeron aquellos hoteles que no superaron los 10 empleados, esto por creer que no realizan prácticas sustentables. Sin embargo, se aclara que queda abierta una investigación para poder demostrar lo que el investigador supone.

De los 63 hoteles registrados, solamente 21 se enmarcaron en los criterios retomados, de estos, 13 registraron más de 10 empleados, pero menos de 30; uno

no superó los 50 empleados; cuatro hoteles generan entre 50 y 100 trabajadores; y, tres más superan 100 personas ocupadas.



*Figura No. 5: Criterios de selección del sujeto de estudio*

FUENTE: Elaboración propia

### 3.3.3.- Marco muestral

La determinación de una muestra representativa tiene como objetivo no analizar o trabajar con todos los elementos de la población o universo de estudio sino sólo con una parte o fracción de ella. La definición de muestra presenta varias connotaciones. La Real Academia de la Lengua Española (REA, 2001) la define como parte o porción extraída de un conjunto por métodos que permiten considerarla como representativa de él; Jiménez (1983) aporta que es una parte o subconjunto de una población normalmente seleccionada de tal modo que pone de manifiesto las propiedades de la población, la representatividad es su característica más importante; Sierra (1988) afirma que es una parte representativa de un conjunto o

población debidamente elegida, que se somete a observación científica en representación del conjunto, con el propósito de obtener resultados válidos, también para el universo total investigado.

En ese sentido, Cochran (1996) señala como ventajas del muestreo un costo reducido en la investigación, mayor rapidez, más posibilidades y mayor exactitud, esto último porque puede capacitar al personal para que apliquen algunas técnicas de recopilación de información, que permitirá hacer más eficiente dicho proceso.

Sin embargo, debido a que la población de estudio es pequeña, en la presente investigación no se utilizó una muestra representativa, por lo que los resultados obtenidos son 100% confiables, debido a que se aplicó cuestionario a los 21 hoteles de la ciudad de Culiacán que mostraban características que los categorizan en pequeños o medianos registrados en el DENUe y generan más de 10 empleos.

#### 3.3.4.- Instrumento para la recopilación de la información.

Los instrumentos de mayor utilidad dentro del enfoque cuantitativo para la recopilación de información, lo son sin duda la encuesta, el cuestionario o en ocasiones el censo (Hernández *et al.* 2010). El cuestionario según Muñoz (2003) consiste en un conjunto de preguntas, las cuales son preparadas de manera sistemática y cuidadosa, con el propósito de lograr rescatar los aspectos que interesan en una investigación, el cuestionario se puede aplicar de diversas formas, entre las que destacan su administración a grupos o su envío por correo.

Por su parte Arribas (2004) se refiere al cuestionario como la técnica de recogida de datos mayormente utilizada en investigación, esto debido a que su costo es menor, y permite llegar a un mayor número de participantes y facilitando el análisis.

El objetivo primordial del cuestionario fue identificar el grado de conocimiento que tienen los encuestados en relación con el objeto de estudio e identificar cuáles son las prácticas sustentables que realizan y cuáles de ellas impacta de manera positiva en la maximización de sus recursos tangibles con la intención de generar información que permita diseñar un modelo estadístico el cual pronostique esta correlación.

El instrumento contempló 48 reactivos en escala de Likert, segmentados en 5 categorías: social (12), ambiental (7), económica (7), beneficios sociales y económicos (10), y, por último, recursos tangibles en su categoría de rentabilidad (12), de estos, los últimos 6 se caracterizaron por identificar los rangos de rentabilidad obtenidos en los tres años de estudio (2016-2018) así como la disminución de sus gastos y costos, por lo que no se contemplaron en la escala de Likert. Los primeros tres ítems, fueron útiles para identificar al sujeto de estudio a través del análisis descriptivo.

Los *ítems* que integran el instrumento se codificaron retomando códigos del 1 al 5, siendo el de menor escala el que imprimía opiniones positivas por parte del encuestado y el número 5 reflejaba máxima discrepancia del mismo sobre el *ítem* en mención.

Dichos reactivos tienen cinco posibles respuestas codificadas numéricamente del 1 al 5, siendo el de menor escala el que denotaba total acuerdo por parte del encuestado y el número 5 reflejaba máxima discrepancia del mismo sobre la interrogante en mención.

El cuestionario se despliega en tres páginas, además de los indicadores también contiene una breve explicación del objetivo y función del mismo, al igual que información general de la organización y de la persona que respondió.

Con relación a la validación de las respuestas del instrumento, fue pertinente que este fuera contestado por personal que conociera e identificara las políticas y objetivos del establecimiento de hospedaje, por lo que fue necesario acudir a este

cuando estuviese algún directivo o personal de alto rango con responsabilidades significantes para la buena marcha del establecimiento, por considerar que estas personas cuentan con la información necesaria para contestar el cuestionario.

En la tabla número 32 se resumen las características elementales del cuestionario que fue útil para la recopilación de la información cuantitativa, el cual se aplicó en un periodo de 15 días de manera alternada, iniciando el 23 de septiembre y culminando el 12 de octubre de 2019.

Tabla No. 32:

*Características del cuestionario a aplicar*

<b>Elemento</b>	<b>Características</b>
Nombre del cuestionario:	Cuestionario sobre prácticas sustentables y maximización de recursos
Medio por el cual se obtuvo: Adaptación a la investigación:	Aplicación en campo Emprendimiento socialmente responsable
Periodo de la información:	2016-2018
Contenidos temáticos:	Dimensión social, dimensión social y dimensión económica.
Objetivo(s):	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el grado de conocimiento que tienen los encuestados en relación al objeto de estudio.</li> <li>• Identificar cuáles son las prácticas sustentables que realizan los hoteles.</li> <li>• Cuantificar el impacto en la maximización de sus recursos tangibles</li> </ul>
Unidad(es) de análisis:	Hoteles del municipio de Culiacán.
Número de registros en base de datos (Población objetivo):	21
Número de preguntas:	48
Fecha de aplicación:	Septiembre 2019

FUENTE: Elaboración propia.

### 3.3.5.- Prueba piloto.

Antes de aplicar el cuestionario definitivo, se desarrolló una prueba piloto con un cuestionario modelo, con la finalidad de poder detectar y corregir posibles errores que pudiera presentar el instrumento y así poder adaptarlo al objetivo que se pretende lograr.

La prueba piloto se aplicó a los gerentes de 2 hoteles de la ciudad de Guamúchil, los cuales fueron el Davimar y el York, dando como resultado una agrupación de los contenidos y la modificación de 3 reactivos y la exclusión de 2, debido a que las preguntas resultaban similares entre sí y causaban confusión.

### 3.3.6. Alfa de Cronbach

En una investigación se da la mayor certidumbre posible a los resultados, mediante la validación de instrumentos en dicha investigación, lo que se busca es dar confiabilidad y la validez a estas herramientas, asegurando que la información que se obtiene es lo más fiel posible; de acuerdo con Cohen y Swerdlik, (2001) citado por Virla (2010) la confiabilidad y validez se consideran aspectos claves de la llamada “solidez psicométrica” de un instrumento.

Una característica común en las definiciones de confiabilidad es la que hace referencia a la exactitud con que un instrumento de medida evalúa lo que mide, mientras que la validez se refiere a que se mide lo que se desea (Magnusson,1978, citado por Virla, 2010).

Existe un modelo alternativo conocido como *teoría de la generalización*, el cual se le atribuye a Cronbach en 1970 y a sus colegas en 1972, esta teoría se basa en la idea de que las puntuaciones de una persona varían de una prueba a otra, rebelándose contra el concepto de una puntuación (Cohen y Swerdlik, 2001, citado por Virla,2010).

De acuerdo con lo planteado con Soler y Soler (2012) el alfa de Cronbach es un coeficiente que toma valores entre 0 y 1. Cuanto más se aproxime al número 1, mayor será la fiabilidad del instrumento subyacente. Los resultados obtenidos pueden propiciar al descarte de preguntas que resulten desfavorables para los resultados esperados o presenten poca utilidad a causa de la poca precisión de sus puntajes; sin embargo, la confiabilidad aumenta cuando se elimina la peor pregunta en el sentido de la discriminación, transformándose en un instrumento aceptable de medición. Este resultado muestra la utilidad del análisis de fiabilidad para incrementar la fiabilidad eliminando preguntas del examen.

Welch y Comer (1988) citado por Virla (2010) exponen que la medida de la consistencia interna mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden una misma entidad y que están crecidamente relacionados entre sí y que para ello se necesitan dos ítems para poder estimar el valor del coeficiente alfa de Cronbach y cuanto mayor el número de ítems mayor será la fiabilidad de la escala.

### 3.3.7.- Validación del instrumento por expertos

Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez (2008) definen el juicio de expertos como una opinión informada de personas con experiencia en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones.

Al someter un instrumento de cotejo a la consulta y al juicio de expertos éste ha de reunir dos criterios de calidad: validez y fiabilidad (Garrote y Rojas 2015). La validez es el nivel en que un instrumento mide aquello que realmente pretende o bien que efectivamente sirve para el propósito para el que ha sido construido.

Por otra parte, la fiabilidad es el grado en que un instrumento mide con precisión, sin error. Indica la condición del instrumento de ofrecer resultados veraces y constantes en condiciones similares de medición (Arribas 2004). Es por lo anterior

que el instrumento se sometió a la validación de tres expertos en temas a fines a la investigación, con la intención de lograr lo mejores resultados posibles.

### 3.3.8. Procesamiento de datos

La información obtenida de las encuestas aplicadas fueron analizados en el *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) –Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales– aunque también se ha referido como *Statistical Product and Service Solutions* –Soluciones de Productos y Servicios Estadísticos– sin embargo, en la actualidad el nombre completo del software es IBM SPSS y no es acrónimo de nada (Ochoa, 2014).

Las interrogantes del cuestionario dieron origen a 13 variables de tipo numérico dentro del software en mención, asignándole etiquetas de valor y valores perdidos a cada una de las mismas. Las herramientas utilizadas fueron: Estadísticos descriptivos, tablas cruzadas, correlaciones, regresiones y generador de gráficos.

Para el diseño del modelo estadístico que permitió pronosticar la maximización de los recursos tangibles de las PyMES hoteleras del municipio de Culiacán como resultado de las prácticas sustentables se utilizó el software Eviews, el cual consintió en identificar la correlación entre las variables dependientes e independientes y generando el coeficiente de correlación de Pearson, el cual es una medida lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas.

## **CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

### 4.1.- Introducción.

Después de haber clarificado los objetivos de la investigación que atendieron la problemática planteada en capítulos anteriores, fue necesario recopilar información de campo, la cual consistió en indagar entre los encargados de establecimientos de hospedaje en la modalidad de hoteles, todos localizados en la ciudad de Culiacán,

Sinaloa, en relación al impacto que se ha presentado por la implementación de algunas prácticas sustentables en beneficio directo, no solo de sus clientes o huéspedes, sino de todos los participantes en la prestación de sus servicios, desde sus proveedores hasta sus propietarios o accionistas, sin dejar de lado a sus empleados.

El trabajo de campo se realizó sobre la base del condicionamiento de los sujetos de estudio en seleccionar solamente los que superaron la decena de personal ocupado registrado, de la población de estudio registrada en el DENUE, se seleccionaron 21 establecimientos de hospedaje, esto por cumplimiento de dicha condicionante.

La polémica potencial de señalar que los resultados obtenidos podrían no ser objetivos se aclara que se seleccionaron los 21 establecimientos de la capital del estado que mostraron en la investigación, la ejecución de prácticas sustentables a simple vista, como leyendas para el cuidado del agua, apoyo al reciclaje, separación de desechos sólidos, entre otras.

Una vez que se realizó la prueba piloto y se efectuaron las modificaciones pertinentes, se llevó a cabo la validación del instrumento por medio de tres expertos en el mismo número de universidades, de estos, uno del estado de Quintana Roo y los otros dos del estado de Sinaloa (Universidad Autónoma de Occidente y Universidad Autónoma de Sinaloa), esto con la intención de eliminar aspectos irrelevantes, incorporar los que son indispensables y/o modificar aquellos que lo requieran.

Como resultado de la opinión de los expertos se tuvo que reestructurar el último apartado del instrumento, al mostrar inconsistencias en cuanto a sus interrogantes, ya que confundían y no se alcanzaba a identificar la variable de rentabilidad de los sujetos de estudio. La confiabilidad de la encuesta se realizó a través del Alpha de Cronbach.

#### 4.2. Alpha de Cronbach.

Con la finalidad de medir la confiabilidad del instrumento, fue necesario segmentarlo en dos categorías. En la primera categoría se contempló el análisis de confiabilidad exclusivamente los *ítems* codificados en la escala de Likert (34) y en la segunda, los que contemplaron rangos de rentabilidad anual.

El Alpha de Cronbach para la primera categoría fue de 0.940, resultado muy superior al aceptado en las investigaciones sociales (0.800).

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.934	42

Si bien es cierto, de los 42 ítems que contempló este primer análisis, en su conjunto aprobaron la confiabilidad del instrumento al imprimir una confiabilidad de 0.934, se presentó un reactivo (procuramos consumir a proveedores de la zona) con una correlación total de elementos negativa al mostrar un resultado de -0.29, sin embargo, al eliminar dicho reactivo, la confiabilidad no presentó variación considerable, por lo que a criterio del investigador no fue necesaria su eliminación por el efecto poco significativo en la confiabilidad del instrumento.

Tabla No.33

*Alpha de Cronbach, según ítems en la Escala de Likert.*

Ítems	Correlación total de elementos corregida	Alpha de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pagamos salarios por encima de la media del sector	.063	.935
Tenemos niveles de salud y seguridad laboral más allá de los mínimos legales	.342	.934

Tabla No.33

*Alpha de Cronbach, según ítems en la Escala de Likert.*

Ítems	Correlación total de elementos corregida	Alpha de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Fomentamos la formación y el desarrollo profesional de los empleados	.045	.935
Tenemos políticas de flexibilidad laboral que permiten conciliar la vida laboral con la vida personal	.221	.935
En la organización se incorporan intereses de la comunidad en la toma de decisiones	.716	.930
Participamos en proyectos sociales destinados a la comunidad	.589	.933
Los mecanismos de diálogo con los empleados son dinámicos	.000	.935
Respetamos la privacidad de los datos de sus clientes	.000	.935
Realizamos encuestas de satisfacción	.000	.935
Se establecen canales de diálogo con los trabajadores	.255	.934
Procuramos consumir a proveedores de la zona	-.029	.935
La empresa cuenta con distintivo por la implementación de prácticas sustentables	.683	.932
Utilizamos consumibles, productos en curso y/o transformados de bajo impacto ambiental	.590	.932
Consideramos el ahorro de energía para lograr mayores niveles de eficiencia	.221	.935
Valoramos positivamente la introducción de fuentes energías alternativas	.547	.932
Participamos en actividades relacionadas con la protección y mejora de nuestro entorno natural	.812	.930
Somos conscientes de que las empresas deben planificar sus inversiones en reducción del impacto medioambiental que generan	.544	.933
Tenemos una predisposición positiva a la utilización, compra o producción de artículos ecológicos	.476	.933
Utilizamos métodos de ahorro de agua	.221	.935
Nos preocupamos por proporcionar productos y/o servicios de alta calidad a nuestros clientes	.000	.935
Ofrecemos a los clientes información completa y precisa sobre nuestros productos y/o servicios	.000	.935
El respeto a los derechos de los consumidores es un eje prioritario de nuestra gestión	.000	.935
Nos esforzamos en potenciar relaciones estables, de colaboración y de beneficio mutuo con nuestros proveedores	.089	.935
Somos conscientes de la importancia de incorporar compras responsables	.000	.935
Fomentamos las relaciones comerciales con empresas de la región	.231	.935
Disponemos de procedimientos eficaces de gestión de quejas	.000	.935
La empresa obtiene mayor lealtad de los clientes a partir de la implementación de las prácticas sustentables	.738	.931
La empresa genera mayor valor a su imagen a partir de la implementación de las prácticas sustentables	.858	.929
La empresa mejora la relación con la comunidad y autoridades a partir de la implementación de las prácticas sustentables	.903	.929

Tabla No.33

*Alpha de Cronbach, según ítems en la Escala de Likert.*

Ítems	Correlación total de elementos corregida	Alpha de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La empresa mejora su reputación a partir de la implementación de las prácticas sustentables	.877	.929
La empresa obtiene premios y/o reconocimientos a partir de la implementación de las prácticas sustentables	.828	.930
La empresa obtiene preferencia para contratación pública a partir de la implementación de las prácticas sustentables	.486	.933
La empresa genera sostenibilidad a largo plazo a partir de la implementación de las prácticas sustentables	.839	.930
La empresa tiene mejor capacidad de contratación y permanencia de empleados a partir de la implementación de las prácticas sustentables	.695	.931
La empresa obtiene mejores créditos financieros a partir de la implementación de las prácticas sustentables	.636	.931
La empresa genera mayor valor de sus acciones a partir de la implementación de las prácticas sustentables	.587	.932
Se considera necesaria la implementación de prácticas sustentables para el éxito de la empresa	.533	.933
Haciendo un comparativo antes y después de la aplicación de prácticas sustentables se observa un efecto positivo en la rentabilidad	.724	.931
Al comprar o consumir bienes de manera inteligente, se eficientizan los costos	.562	.933
Con la implementación de las prácticas sustentables se disminuye el costo de venta	.698	.931
Con la implementación de las prácticas sustentables se disminuye el gasto administrativo y de ventas	.698	.931
Con la implementación de las prácticas sustentables se disminuye el gasto operativo	.706	.931

FUENTE: Elaboración propia. © Dulce Livier Castro Cuadras

El análisis de la confiabilidad de la segunda parte del instrumento imprimió una Alpha de Cronbach de 0.893, resultado también superior al permitido en las ciencias sociales, echo que avala la confiabilidad de esta parte de la encuesta.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.893	6

Con la finalidad de incrementar la confiabilidad del instrumento, es pertinente eliminar aquellos ítems que no representan información relevante a la investigación, sin embargo, en este análisis, el Alpha de Cronbach no se incrementaba la confiabilidad del mismo eliminando alguno de sus ítems, salvo en el porcentaje de rentabilidad obtenido en el 2016, los demás generaban una disminución a la confiabilidad obtenida, sin embargo, por considerarse información relevante en la investigación, esto por formar parte de la variable independiente no fue conveniente su eliminación.

Tabla No.34

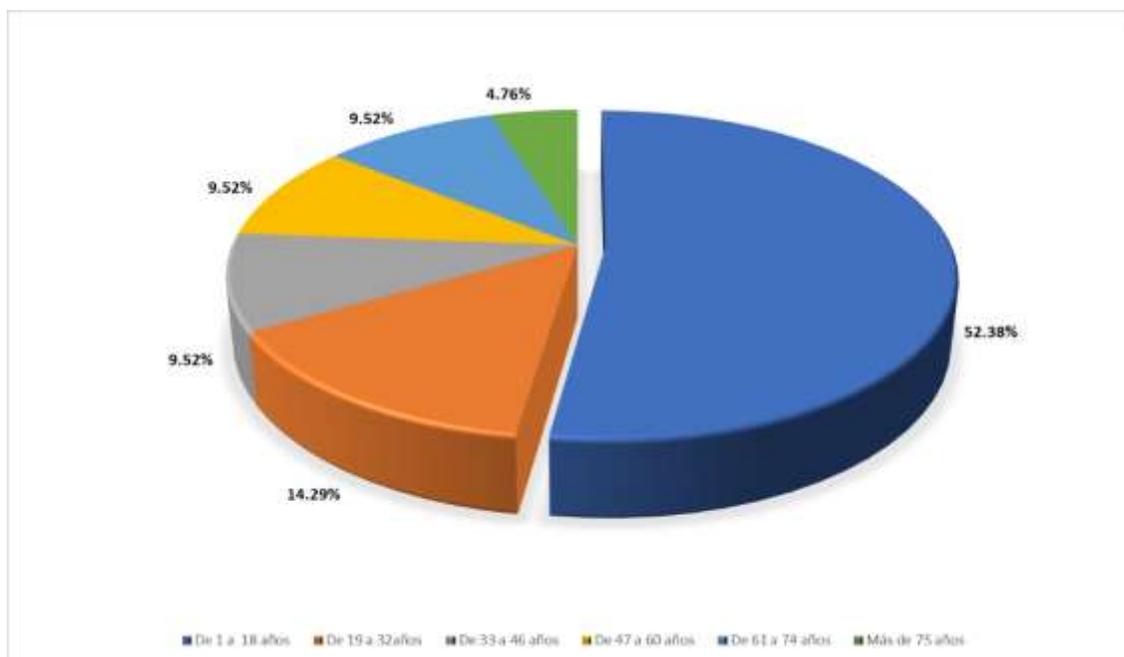
*Alpha de Cronbrach, según ítems en la Rentabilidad.*

Ítems	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Porcentaje de rentabilidad obtenido en el 2016	.440	.913
Porcentaje de rentabilidad obtenido en el 2017	.726	.875
Porcentaje de rentabilidad obtenido en el 2018	.697	.877
Porcentaje de disminución del costo de ventas a partir de la implementación de prácticas sustentables	.740	.871
Porcentaje de disminución de los gastos administrativos y ventas a partir de la implementación de prácticas sustentables	.861	.849
Porcentaje de disminución del gasto financiero a partir de la implementación de las prácticas sustentables	.861	.849

FUENTE: Elaboración propia. © Dulce Livier Castro Cuadras

#### 4.3.- Descripción del sujeto de estudio.

Como ya se describió en el apartado metodológico, los sujetos de estudio recayeron en los establecimientos de hospedaje de la ciudad de Culiacán, Sinaloa que generan más de 10 empleos, de la población total solamente 21 establecimientos cumplieron con esas especificaciones de la investigación.



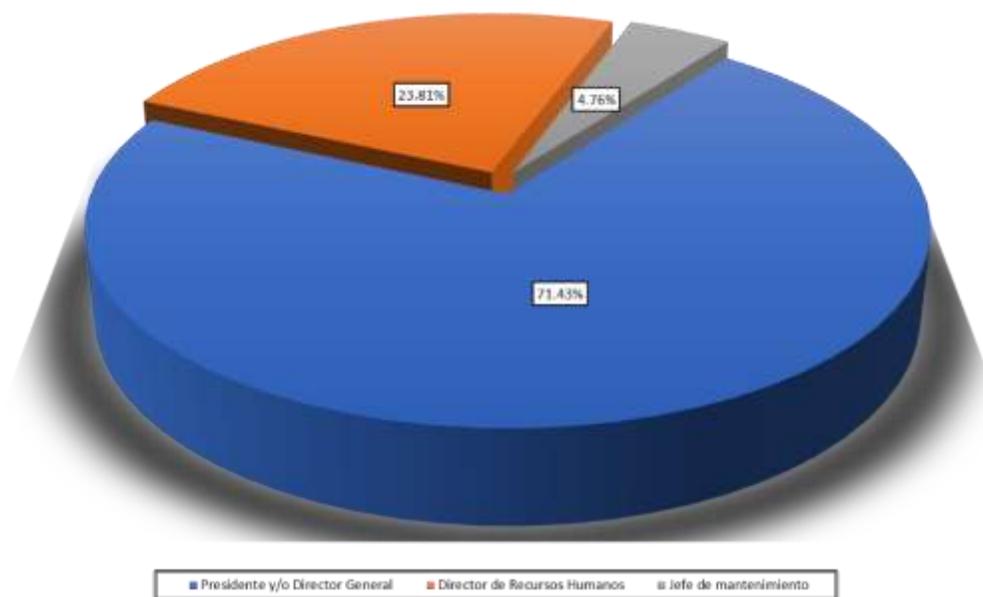
*Figura No. 6: Antigüedad de los establecimientos de hospedaje*

FUENTE: Elaboración propia. ©Dulce Livier Castro Cuadras.

Uno de los primeros parámetros a indagar consistió en identificar el tiempo que los hoteles tienen ofreciendo sus servicios de hospedaje y ver la relación entre antigüedad y grado de utilización de prácticas sustentables en beneficio directo de sus huéspedes o clientes. De la población de estudio, llama la atención que más de la mitad —52.38 %— no supera los 18 años participando en esta actividad económica. Del resto, el 14.29% mostró una antigüedad mayor a los 18 años, pero menos a los 32 de servicio. Un porcentaje similar del 9.52 % se presentó en los siguientes tres rangos (33-46; 47-60; y, 61-74 años) y solamente el 4.76% superó los tres cuartos de siglo de experiencia en el ramo hotelero.

Al hacer el cruce de información entre la antigüedad y los años que contabilizan implementado prácticas sustentables de manera formal, se detectó que existe una correlación intensa positiva del 0.844 entre ambas variables, lo que significa que los nuevos hoteles ya nacen con la implementación de este tipo de prácticas y los de mayor antigüedad visualizaron esa competencia potencial y empezaron a implementarlas, al grado que en un periodo de 10 años, todos los sujetos de estudio implementan algunas prácticas sustentables.

Las cifras son muy claras y pertinentes, debido a que los establecimientos de hospedaje con una antigüedad menor a los 4 años, el 50 % empezó con estas prácticas y el 50% restante contabiliza 3 años aplicándolas, es decir, solamente un año transcurrió de su puesta en marcha para formalizar este tipo de actividades sustentables. Los establecimientos de mayor antigüedad mostraron que tienen 10 años realizando prácticas sustentables.

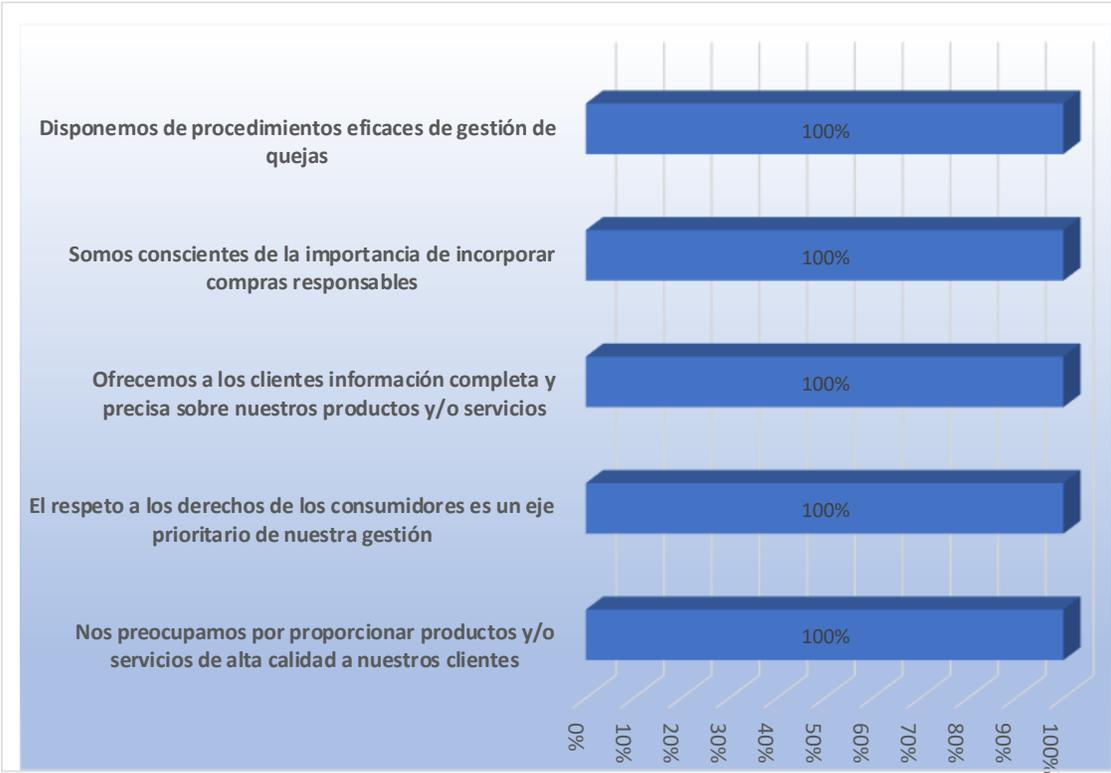


*Figura No. 7:* Responsabilidades de encuestados.  
 FUENTE: Elaboración propia. ©Dulce Livier Castro Cuadras.

Lo anterior, se justifica a que de la totalidad de los encuestados el 71.43% se ubican en la cúpula administrativa de su estructura organizacional, esto al desempeñarse como Director General o Presidente de la organización, de igual forma, casi una cuarta parte es Director de Recursos Humanos y solamente el 4.76% se desempeña como jefe de mantenimiento, sin embargo, al momento de aplicarle el instrumento este mostró un conocimiento pleno del establecimiento de hospedaje, esto porque tiene una antigüedad considerable laborando y una de las políticas del hotel es la capacitación constante y permanente de su personal.

#### 4.4.- Dimensión económica.

Para atender esta dimensión de la sustentabilidad, el instrumento contempló 7 reactivos que tenían como propósito indagar sobre la preocupación por proporcionar productos y/o servicios de alta calidad; información completa y precisa sobre sus servicios, de igual forma, el grado de respeto a los derechos de los consumidores y procedimientos eficaces de gestión de quejas, esto desde el punto de vista de sus clientes. Así mismo, se midió el compromiso de potenciar relaciones estables, de colaboración y de beneficio mutuo con nuestros proveedores y el fomento a las relaciones comerciales con empresas de la región, así como, la importancia de incorporar compras responsables.



**Figura No. 8:** Dimensión económica prácticas sustentables favorables.  
 FUENTE: Elaboración propia. ©Dulce Livier Castro Cuadras.

Con beneplácito se observa un alto compromiso de los sujetos de estudio hacia esta dimensión sustentable, debido a que casi todas sus respuestas mostraron estar totalmente de acuerdo en su implementación, en beneficio directo de sus clientes. El 100% de los establecimientos de hospedaje están de acuerdo en incorporar compras responsables; en relación con sus clientes, ven positivamente

que estén bien informados y que se respeten sus derechos como consumidores, así mismo, día a día se esfuerzan por ofrecer servicios de hospedaje de alta calidad.

Tabla No. 35

*Relaciones comerciales con empresas de la región*

<b>Rango</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	71.4
De Acuerdo	19.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4.8
En desacuerdo	4.8

FUENTE: Elaboración propia. ©Dulce Livier Castro Cuadras.

Al cuestionar sobre la cooperación con empresas de la región, sus proveedores y el gobierno, en sus distintos niveles, 7 de cada 10 establecimientos de hospedaje, ven como algo muy positivo este tipo de relaciones. Dentro de los comentarios adicionales que brindaron, algunos señalaron que propicia el fortalecimiento de la economía local y ven favorable que a todos les vaya bien ya que se refleja en sus resultados. En ese mismo sentido, casi el 20% también externó comentarios positivos, al estar de acuerdo en este tipo de prácticas. Solamente el 4.8% manifestó estar en desacuerdo y un porcentaje similar mostró neutralidad en su respuesta.

#### 4.5.- Dimensión social

Esta dimensión de la sustentabilidad fue atendida a través de 12 ítems que permitieron identificar las prácticas sustentables que realizan los establecimientos de hospedaje, las cuales se retomaron de investigaciones similares y fueron reiteradas en cada una de ellas, es importante destacar que en el capítulo uno se especifica que existen criterios para evaluar las practicas sustentables las cuales se categorizan y cada categoría tiene acciones específica, a continuación se muestran tales prácticas:

1. Pagamos salarios por encima de la media del sector
2. Tenemos niveles de salud y seguridad laboral más allá de los mínimos legales.

3. Fomentamos la formación y el desarrollo profesional de los empleados.
4. Tenemos políticas de flexibilidad laboral que permiten conciliar la vida laboral con la vida personal.
5. En la organización se incorporan intereses de la comunidad en la toma de decisiones.
6. Participamos en proyectos sociales destinados a la comunidad.
7. Los mecanismos de diálogo con los empleados son dinámicos.
8. Respeta la privacidad de los datos de sus clientes.
9. Realizamos encuestas de satisfacción.
10. Se establecen canales de diálogo con los trabajadores.
11. Procuramos consumir a proveedores de la zona
12. La empresa cuenta con distintivo por la implementación de prácticas sustentables

Con relación a los salarios que ofrecen a sus trabajadores, entendido como la remuneración periódica que perciben por la prestación de sus servicios subordinados, se detectaron cifras alentadoras, esto debido a que solamente el 4.8% de los encuestados mostraron apatía en el ofrecimiento de sueldos superiores a la media del sector, sin embargo, se aclara, que este porcentaje no ofrece sueldos inferiores a los establecidos en la ley.

Tabla No. 36:  
*Comparativo de salarios del sector*

<b>Rango</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	76,2
De Acuerdo	19,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4,8

FUENTE: Elaboración propia. © Dulce Livier Castro Cuadras

En ese sentido, del total de los establecimientos de hospedaje, más del 75 % están totalmente de acuerdo en cumplir con este derecho laboral, superiores a la media del sector, debido a que procuran tener motivados e incrementar el grado de identidad laboral del empleado con la empresa. Se preocupan por tener a sus empleados motivados mediante el otorgamiento de mejores percepciones

económicas, es imperante aclarar que lo antes mencionado se deriva de la perspectiva y respuesta de los encuestados.

Llama poderosamente la atención que un alto porcentaje de los establecimientos encuestados externaron con beneplácito el cumplimiento de esta práctica sustentable, esto a que el 95.2 % de las organizaciones están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que se pagan salarios por encima de los que se ofrecen en el sector. Complementado el resultado anterior, solamente el 4.8 % mencionó no estar ni en acuerdo ni en desacuerdo.

La salud y seguridad laboral que surgen de las relaciones entre empleado y empleador tiene como objetivo la prevención de riesgos derivados de las actividades realizadas en el lugar de trabajo, en relación con esto, las cifras se muestran favorables, se observa un interés por cubrir esta parte y se expresa un interés por proporcionar seguridad a los empleados, procurando se sientan cómodos realizando sus actividades.

Tabla No. 37:  
*Niveles de Salud y seguridad laboral*

<b>Rango</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	66,7
De Acuerdo	19,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14,3

FUENTE: Elaboración propia. © Dulce Livier Castro Cuadras

Que los empleados se sientan protegidos genera un ambiente más tranquilo y menos estresante. En este sentido los encuestados respondieron en un 85.7 por ciento estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que se ofrecen niveles de salud y seguridad laboral más allá de los mínimos que la ley establece. Por otra parte, el 14.3 por ciento se muestra neutral señalando no estar ni en acuerdo ni en desacuerdo, sin embargo, refieren que los colaboradores no se encuentran desprotegidos, estos cuentan con seguridad laboral la cual establece la ley.

Tabla No. 38:  
*Formación y desarrollo profesional de los empleados.*

<b>Rango</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	90,5
De Acuerdo	9,5

FUENTE: Elaboración propia. © Dulce Livier Castro Cuadras

Es importante que las empresas cuenten con un personal capacitado para que estos ofrezcan un servicio de calidad, beneficiando a ambas partes y superando las expectativas de los clientes. Con relación a esto, los establecimientos de hospedaje en estudio mencionan que el apoyo que se les brinda a sus empleados para que continúen su formación es total y se refleja en un 100 % de sus respuestas de manera positiva, esto al estar a favor de este tipo de prácticas.

Refieren que además de las facilidades que se les proporciona para que por su propia cuenta logren su formación y desarrollo profesional, los hoteles procuran proporcionar capacitación continua, lo cual les ayuda a mejorar el servicio y les brinda la oportunidad a sus trabajadores de contar con los conocimientos y experiencia necesaria para desarrollar sus actividades de la mejor manera y a su vez les ofrece la facilidad de desarrollar habilidades personales.

Tabla No. 39:  
*Políticas de flexibilidad laboral.*

<b>Rango</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	95,2
De Acuerdo	4,8

FUENTE: Elaboración propia. © Dulce Livier Castro Cuadras

Las políticas laborales se refieren generalmente a las normas que establece la empresa y se encuentran dentro del margen de la ley, en cuestión a las políticas de los hoteles el 100 por ciento de ellos refiere que están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que sus políticas son flexibles y permiten a los trabajadores conciliar su vida laboral con su vida personal.

Se expresó que la atención que requieren los hoteles son 24/7, por lo que es necesario implementar turnos de trabajo entre los empleados para cubrir los horarios de atención al cliente, esto para procurar que los empleados tengan la

oportunidad de conciliar lo labor con las personas, es por ello que se manejan turnos y guardias que permiten al personal adaptar sus horarios a las necesidades.

Así mismo se refiere que algunos hoteles realizan rotación de horarios y guardias para brindar la misma oportunidad a todos los empleados.

Dentro de los grupos de interés de las organizaciones se encuentra la comunidad, es importante que se determinen estos grupos para poder gestionar en función de metas y objetivos conjuntos. En relación con la toma de decisiones los sujetos de estudio respondieron en un 52.4 % estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en incorporar intereses de la comunidad en sus decisiones. Refirieron que la comunidad más contemplada, son sus relaciones más directas (negocios vecinos).

Tabla No. 40

*Intereses de la comunidad en la toma de decisiones.*

<b>Rango</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	33,3
De Acuerdo	19,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38,1
En desacuerdo	0,0
Totalmente en desacuerdo	9,5

FUENTE: Elaboración propia. ©Dulce Livier Castro Cuadras.

Cierto es que en números relativos los directivos están ocupados por este tipo de práctica sustentable, que impacta con su relación con el entorno, sin embargo, en una gran cantidad de directivos de los establecimientos de hospedaje, señalaron imparcialidad en este tipo de relaciones, esto a que el 38.1% expresa neutralidad respondiendo no estar ni en acuerdo ni en desacuerdo, enuncian que esto se debe a que no consideran que sus decisiones afecten directamente a la comunidad. Por último, un 9.5% refiere estar totalmente en desacuerdo en tomar en cuenta a su comunidad para tomar decisiones.

Tabla No. 41

*Proyectos sociales destinados a la comunidad.*

<b>Rango</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	47,6

Tabla No. 41  
*Proyectos sociales destinados a la comunidad.*

<b>Rango</b>	<b>Porcentaje</b>
De Acuerdo	9,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28,6
En desacuerdo	0.0
Totalmente en desacuerdo	14,3

FUENTE: Elaboración propia. ©Dulce Livier Castro Cuadras.

Los proyectos sociales son una oportunidad para cambiar situaciones y definitivamente mejorar la calidad de vida de las personas, los proyectos que implementan las empresas tienen una relación positiva con la comunidad en la cual se desarrollan, respecto a este ítem los participantes en el estudio respondieron en un 57.1% entre las opciones de acuerdo y totalmente de acuerdo, en participar en proyectos sociales. Por otro lado, el 28.6% se mantiene al margen con su respuesta ni en acuerdo ni en desacuerdo, por último, un 14.3 menciona estar totalmente en desacuerdo en participar en este tipo de proyectos.

Algunas de las actividades que realizan los hoteles estudiados con la intención de apoyar a la comunidad son las siguientes: apoyo a organizaciones dedicadas a ayudar a niños con cáncer, rescate de animales de perros de la calle para posteriormente darlos en adopción, viveros en los cuales se obsequian las plantas, donación de artículos de aseo y blancos, apoyo a equipos deportivos y prestaciones de salones para eventos con causa.

Un diálogo concede un encuentro entre dos o más personas que se interesan en el mismo asunto con el fin de manifestar sus ideas, dentro de las empresas se deben buscar mecanismo que permitan que esto suceda, se les realizó una pregunta a los encuestados referente a la eficiencia de los mecanismos empleados, a lo cual respondieron en un 100% que el diálogo con los empleados es dinámico.

Manifestaron también que procuran buscar los espacios y los mecanismos que proporcionen un ambiente cómodo para los involucrados, esto con la finalidad que los empleados se sientan motivados a expresar sus inquietudes, opiniones, sugerencias, etc.

Asimismo, mencionan que los diálogos son parte de una mejora continua, esto porque consideran importante la opinión de sus empleados para mejorar aspectos débiles que solamente los que realizan ciertas actividades son capaces de detectar y mediante el diálogo fluye la información para lograr detectar las áreas de oportunidad.

La protección de la privacidad de los clientes o potenciales clientes es una obligación legal y una obligación moral, además de una condición necesaria para el éxito. La protección de los datos es un elemento vital para la reputación futura y en este sentido los sujetos de estudio fueron cuestionados para identificar si consideran importante la protección de la privacidad de sus clientes.

En relación con esto mencionan que consideran primordial resguardar la privacidad de sus clientes y así se vio reflejado en el 100% de respuestas totalmente de acuerdo, señalan que para este tipo de establecimientos es de suma importancia respetar la intimidad de sus consumidores y esto impacta en la percepción de la comunidad y específicamente en futuros clientes.

Las encuestas de satisfacción tienen como función dar a conocer el grado de satisfacción de los clientes, esto mediante el uso de cuestionarios específicamente creados para este fin. Con la intención de conocer si los encuestados implementaban esta herramienta se realizó un ítem al cual en un 100% se respondió estar totalmente de acuerdo, lo cual indica que los veintinueve encuestados implementan las encuestas de satisfacción.

Enunciaron que las encuestas de satisfacción les permiten identificar las debilidades y el área de oportunidad, así mismo mencionan que para ellos es importante conocer las impresiones de sus clientes, determinar su experiencia en la estancia con ellos les permite identificar fortalezas y extenuaciones.

Tabla No. 42:  
*Canales de diálogo con los trabajadores.*

<b>Rango</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	90,5
De Acuerdo	9,5

Los canales de diálogo son mecanismos de comunicación bidireccionales que buscan conocer la opinión de los colaboradores de una organización, bajo esta premisa se realizó una pregunta para conocer si los hoteles en estudio establecen canales de diálogo con los trabajadores a lo cual respondieron en un 100% entre respuestas de totalmente de acuerdo y de acuerdo en que sí se implementan estos mecanismos de conversación.

Resaltan que mantener una comunicación con sus empleados es importante y procuran buscar los canales más adecuados para que esto suceda de la mejor manera para que se obtenga una comunicación eficiente.

Tabla No. 43:  
*Consumo a proveedores de la zona.*

<b>Rango</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	95,2
De Acuerdo	4,8

FUENTE: Elaboración propia. © Dulce Livier Castro Cuadras

La finalidad de consumir a proveedores locales es el desarrollo específico de la zona en donde se encuentra establecida la empresa, aprovechando las capacidades productivas para mejorar su futuro económico y la calidad de vida de sus habitantes.

Con la intención de conocer si los sujetos de estudio procuran que sus consumidores sean de su zona, se les realizó una interrogante a la cual en un 100% respondieron entre de acuerdo y totalmente de acuerdo tener preferencia por consumir a proveedores locales.

Refirieron que consideran importante promover el consumo local ya que esto se deriva en beneficios para la comunidad, además de esto señalaron que las relaciones son estables y de confianza, ofreciendo beneficios para ambas partes.

Tabla No. 44:  
*Distintivo por la implementación de prácticas sustentables.*

<b>Rango</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	19,0
Totalmente en desacuerdo	81,0

FUENTE: Elaboración propia. © Dulce Livier Castro Cuadras

Un distintivo es un reconocimiento que se expresa en una insignia o accesorio, que se muestra para indicar algún un logro especial, cuando las empresas obtienen un distintivo por implementar prácticas sustentables significa que están siendo reconocidas por su compromiso con la sustentabilidad.

En este tenor se les pregunto a los estudiados si contaban con algún reconocimiento por implementar prácticas sustentables, a lo que expresaron en un 19% estar totalmente de acuerdo y en un 81% estar totalmente en desacuerdo, esto indica que de los 21 encuestados solo 4 tienen distintivo.

Es importante resaltar que los 4 hoteles con distintivos pertenecen a cadenas hoteleras, específicamente a Grupo Posadas y City Express Hoteles, los cuales cuentan con diferentes marcas registradas, entre las cuales se encuentran los hoteles estudiados.

También es importante destacar que aun y cuando el resto de los hoteles no cuentan con distintivo realizan prácticas y reconocen la importancia de su implementación tanto para la empresa como para la sociedad y el planeta.

**Tabla No. 45:**  
***Correlación entre prácticas sustentables de la Dimensión Social***

	Mayores salarios	Mayor salud y seguridad	Formación y desarrollo profesional	Flexibilidad laboral	Intereses de la comunidad	Proyectos sociales	Canales de diálogo	Consumir a proveedores	Distintivo
Mayores salarios	1								
Mayor salud y seguridad	.731**	1							
Formación y desarrollo profesional	.127	.011	1						
Flexibilidad laboral	.292	.160	-.073	1					
Intereses de la comunidad	.000	.413	.045	.123	1				
Proyectos sociales	-.088	.444*	-.055	.121	.763**	1			

Canales de diálogo	-.169	.011	-.105	-.073	.045	.405	1		
Consumir a proveedores Distintivo	-.117	-.146	.689**	-.050	-.062	.121	-.073	1	
	.253	.316	.157	.108	.535*	.426	.157	.108	1

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

FUENTE: Elaboración propia. ©Dulce Livier Castro Cuadras.

En lo que concierne a la correlación entre las prácticas sustentables de la dimensión social, encontramos que las que muestran una mayor reciprocidad son la de interés de la comunidad y la de proyectos sociales, con una correlación de 0.763, lo que permite afirmar que cuando establecen proyectos sociales en beneficio de la comunidad esta misma es tomada en cuenta para la ejecución de algún proyecto de esta índole.

Sin embargo, se observó que para la mayoría de los hoteles ambas prácticas no han impactado considerablemente en la búsqueda del distintivo, como lo muestra una correlación de 0.535 y 0.426, respectivamente, lo que significa que en apariencia el objetivo no es el distintivo sino la implementación de estrategias y actividades en beneficio de la comunidad.

Recapitulando, en términos generales, se observa una preocupación por contar con personal motivado y con buenas percepciones económicas, esto debido a que la correlación entre salarios superiores a los establecidos legalmente y mejorar los indicadores de salud y bienestar de los mismos, también es favorable, lo anterior, a que existe una correlación de 0.731 entre ambas variables, señalando con esto que un aumento de cualquiera de estas dos variables, la otra se incrementaría en un 73.10%.

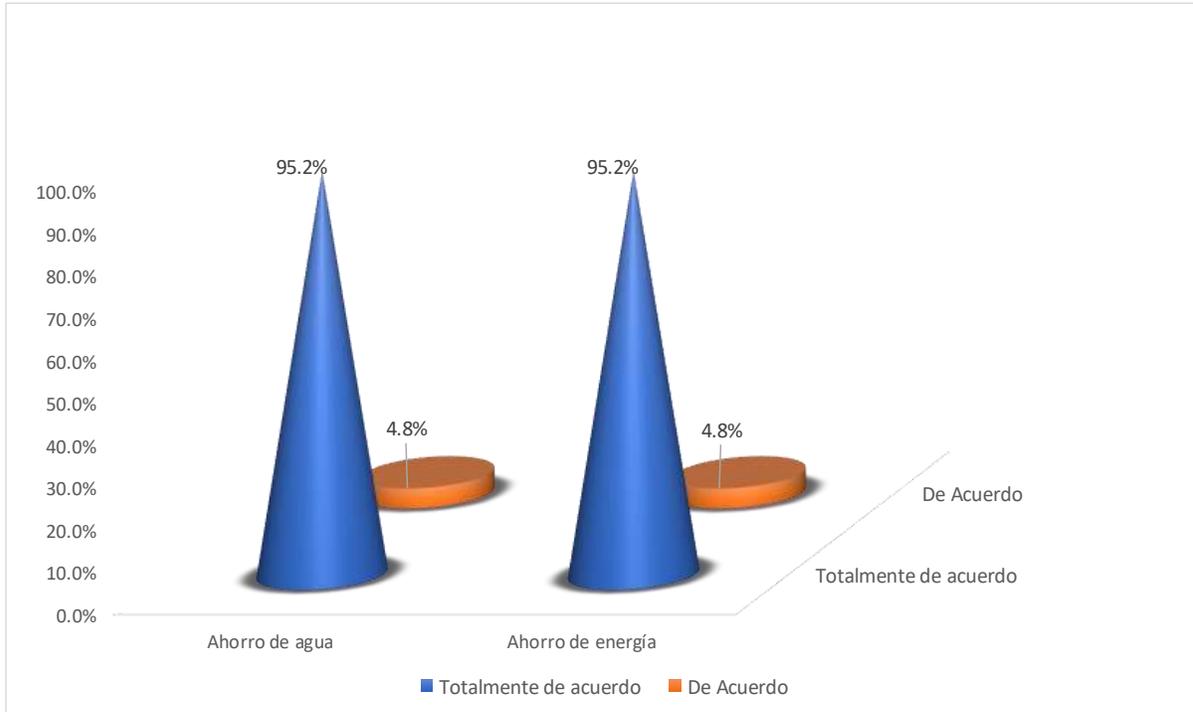
#### 4.6.- Dimensión ambiental

La dimensión ambiental de la sustentabilidad fue atendida mediante 7 ítems del instrumento los cuales contemplaron evaluar la utilización de consumibles y la utilización, compra o producción de artículos ecológicos, así como el ahorro de la energía y del uso del agua potable.

Partiendo de la importancia de la degradación ambiental a nivel global, se ha procurado ser más consciente con la adquisición de los productos que generen un menor impacto ambiental, por lo que se les preguntó a los estudiados si utilizan productos de bajo impacto y si tienen una predisposición positiva a la compra de productos ecológicos. A lo anterior respondieron estar en un 76.2% de acuerdo y totalmente de acuerdo en utilizar productos de bajo impacto mientras que el 90.5% refiere estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en utilizar y comprar productos ecológicos, lo cual refiere una preocupación por el cuidado del medio ambiente y asumen su compromiso para mitigar el daño causado al planeta.

Por su parte el 14.3% y el 9.5% se mantiene en un punto neutro respondiendo no estar ni en acuerdo ni en desacuerdo, para ambas preguntas. Refiriendo que se realizan compras de productos de bajo impacto ocasionalmente, sin embargo, no es una parte establecida en la gestión de la empresa. Lamentable el caso que el 9.5% señale que no es una prioridad para la empresa realizar ese tipo de gestiones, es decir, que no dan preferencia al uso o compra de productos sustentables.

La finalidad de reducir la cantidad de energía y agua requerida para proporcionar productos y servicios con mayores niveles de eficiencia, esto trae consigo la reducción de los costos y puede generar un ahorro financiero para los consumidores. Respecto a esto los encuestados muestran disposición a utilizar mecanismo que logren hacer más eficientes el uso de estos servicios públicos, lo anterior debido a que el 100 % implementa estrategias para disminuir su consumo, unos en mayor proporción que otros.



*Figura No. 9: Prácticas sustentables: Ahorro de agua y energía.*  
 FUENTE: Elaboración propia. ©Dulce Livier Castro Cuadras.

Lo anterior, se sustenta debido a que el 95.2% afirma estar totalmente de acuerdo en buscar e implementar más y mejores métodos de ahorro de agua y energía que les permita reducir costos y hacer más eficiente sus actividades. De igual forma el 4.8% expresó estar de acuerdo en implementar y promover entre los colaboradores el uso responsable de la energía eléctrica. Los sujetos refieren estar conscientes de la importancia de reducir el uso de energía y agua, al mismo tiempo están sensatos en que esta medida contribuye a la problemática ambiental.

Una variable al consumo de energía suministrada por la paraestatal federal, es la energía alternativa. Se denomina energía alternativa o fuentes de energía alternativas a aquellas que son planteadas como alternas a las tradicionales o clásicas, las cuales ayudan a reducir el consumo de energía eléctrica, trayendo beneficios tanto para la empresa como para el medio ambiente. Una de estas es el uso de fotoceldas para aprovechar la energía solar en beneficio de sus instalaciones.

Tabla No. 46:  
*Introducción de fuentes energías alternativas.*

<b>Rango</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	47.6
De Acuerdo	33.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14.3
Totalmente en desacuerdo	4.8

FUENTE: Elaboración propia. © Dulce Livier Castro Cuadras

En ese sentido, las respuestas obtenidas con relación a esta variable fueron que más del 80 % está a favor de la introducción de fuentes alternas de energía, siendo la solar la de mayor frecuencia. Por su parte el 14.3% refiere encontrarse en una postura neutral respondiendo no estar ni en acuerdo ni en desacuerdo en su implementación, expresan que por el momento no está contemplado en su gestión, sin embargo, se muestran receptivos a buscar su implementación en un momento más adecuado para la empresa. Por último, el 4.8% señaló estar totalmente en desacuerdo, expresando no ser una prioridad para la empresa, sin embargo, refieren que siempre procuran evitar el desperdicio de energía.

Es bien sabido que las empresas son uno de los principales emisores de contaminantes, así mismo sus actividades tienen un impacto en él, es por ello por lo que es de suma importancia que estas planifiquen sus inversiones en reducir y proteger el entorno, esto en base al impacto que estas tienen en el medio ambiente.

Respecto a esto se realizaron dos interrogantes en las cuales se pretendía visualizar si las empresas realizan actividades relacionadas a la protección y mejora del medio ambiente, así como determinar si los sujetos de estudio son conscientes que sus inversiones deben estar planificadas en base al impacto que generan en el medio ambiente, a lo cual se obtuvo información no muy alentadora, debido a que es muy marcadas las respuestas a los extremos ya que el 38.1% refiere estar totalmente de acuerdo en que su empresa realiza actividades en pro del entorno natural, mientras que el 33.3% señala no estar de acuerdo en que su empresa participe en este tipo de actividades, por último el 28.6% se mantiene en una postura neutral.

Sin embargo, a pesar de estas cifras se vislumbra una oportunidad de mejora, debido a que el 100% expresa ser consciente de la importancia de la planificación de las inversiones en base al impacto medioambiental que generan, y refieren se pretende buscar las estrategias pertinentes que generen este cambio.

**Tabla No. 47:**  
***Correlación entre prácticas sustentables de la Dimensión Ambiental***

	Consumibles	Ahorro de energía	Energía alterna	Actividades de protección	Planificación de inversiones	Artículos ecológicos	Ahorro de agua
Consumibles	1						
Ahorro de energía	.502*	1					
Energía alterna	.577**	<b>.042</b>	1				
Act. de protección	.516*	.180	.524*	1			
Planificación de invers.	.421	.316	.134	.568**	1		
Artículos ecológicos	<b>.809**</b>	.580**	.614**	.513*	.419	1	
Ahorro de agua	.502*	<b>1.000**</b>	<b>.042</b>	.180	.316	.580**	1

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

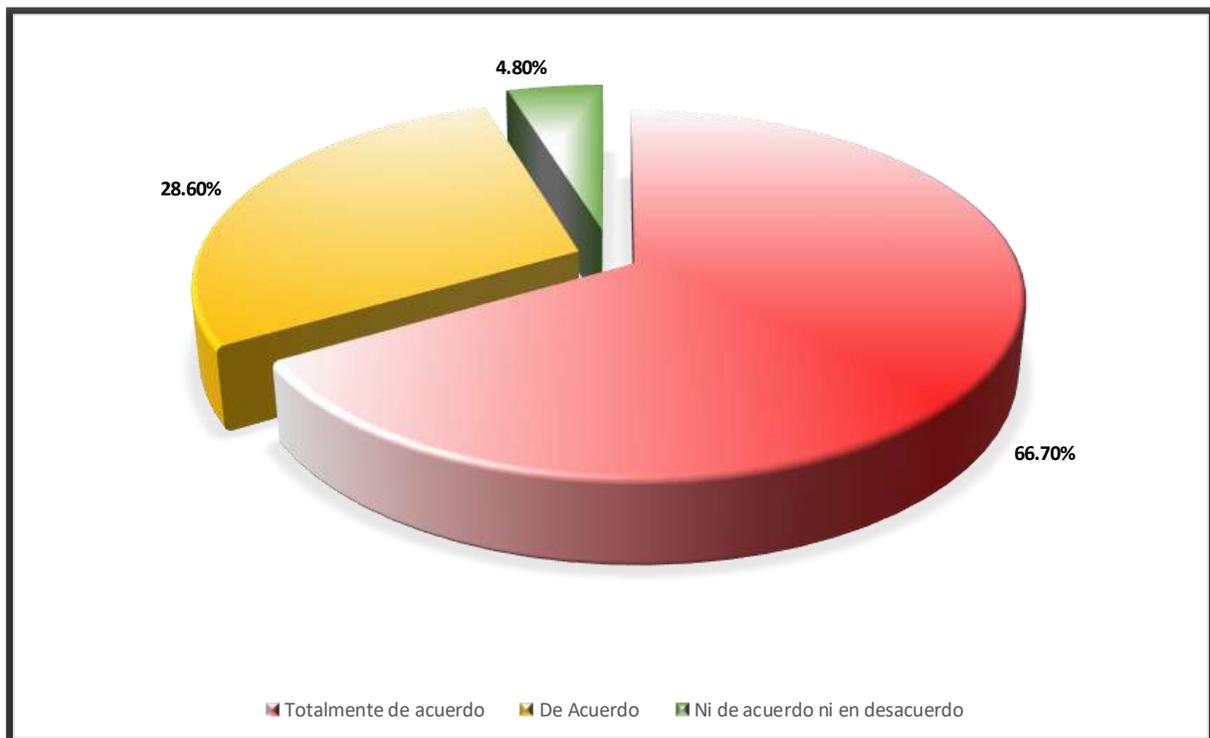
FUENTE: Elaboración propia. © Dulce Livier Castro Cuadras

Al realizar un cruce de las prácticas sustentables de la dimensión ambiental, se detectó una correlación significativa intensa positiva de 1 entre el ahorro de energía y el ahorro del agua, es decir, los establecimientos de hospedaje que implementan estrategias para disminuir el consumo de uno de estos, a la par también lo hace con el otro. Por considerarse un artículo ecológico el uso de consumibles, la correlación entre ambas prácticas también es significativa intensa positiva, esto a detectarse un resultado de 0.809, es decir, más del 80 % de los que compran artículos ecológicos incluyen dentro de estos los consumibles.

Las prácticas de menor correlación dentro de esta dimensión se presentaron entre el ahorro de agua y el uso de energías alternativas, esto al encontrarse una correlación cercana a "0" (0.42), lo que significa que los empresarios hoteleros se preocupan más en el cuidado de la energía tradicional y el uso eficiente del agua que buscar fuentes alternas de energía.

#### 4.7.- Beneficios económicos y sociales de las prácticas sustentables.

El éxito empresarial y las prácticas sustentables siempre estuvieron latentes en esta investigación. Demostrar si existe sinergia entre ambas o en su defecto identificar quién depende de quién, llama la atención que no se encontraron opiniones negativas al respecto.



*Figura No.10:* Prácticas sustentables y éxito de la empresa  
FUENTE: Elaboración propia. ©Dulce Livier Castro Cuadras.

En ese sentido, 2 de cada 3 encuestados (66.7%) afirmaron estar totalmente de acuerdo en que es necesaria la implementación de prácticas sustentables, independientemente de su dimensión, para el éxito empresarial, adicionalmente, el 28.6% señalaron estar de acuerdo y solamente el 4.8% no externaron opinión favorable ni desfavorable.

Una vez identificada la importancia de las prácticas sustentables para el éxito empresarial, fue necesario indagar a mayor profundidad, con el propósito de identificar su impacto en los beneficios económicos y sociales de las mismas. Llama

la atención el comportamiento de los sujetos de estudio en relación a los distintivos que se otorgan por la implementación de las prácticas, esto debido a que solamente el 28.57 % de los que consideran importantes las prácticas para el éxito empresarial han obtenido algún tipo de reconocimiento, vía distintivo, una cifra superior, el 33.33%, externaron estar totalmente en desacuerdo con este tipo de reconocimientos, es decir, para ellos es más importante la implementación de las prácticas que recibir reconocimiento alguno de cualquiera de los organismos nacionales o internacionales que los otorga, en algunos casos, afirmaron que son mayores los beneficios directos que se obtienen por la implementación de las prácticas.

**Tabla No. 48**  
***Premios y/o reconocimientos a partir de la implementación de las prácticas sustentables***

	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	28.57
De Acuerdo	14.29
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14.29
En desacuerdo	9.52
Totalmente en desacuerdo	33.33

FUENTE: Elaboración propia. ©Dulce Livier Castro Cuadras

Lo anterior se confirma al correlacionar el ítem *considera necesaria la implementación de prácticas sustentables para el éxito de la empresa*, como variable independiente y *la empresa cuenta con distintivo por la implementación de prácticas sustentables como dependiente*, se constató una correlación de Pearson de 0.321, es decir, casi la tercera parte está de acuerdo en que las prácticas influyen en el distintivo, sin embargo, se observa que los establecimientos de hospedaje no tienen como meta la búsqueda de un distintivo, están más ocupados en la implementación de la práctica en sí, que en buscar reconocimiento externo.

En ese mismo enfoque, dentro de los beneficios sociales, por citar un ejemplo, de la totalidad de los que consideraron necesaria la implementación de prácticas sustentables para el éxito de la empresa, el 92.86 % están totalmente de acuerdo en que las prácticas les ha permitido establecer canales de diálogo con los

trabajadores y un porcentaje similar procura el consumo local y les ha permitido implementar políticas de flexibilidad laboral con sus empleados.

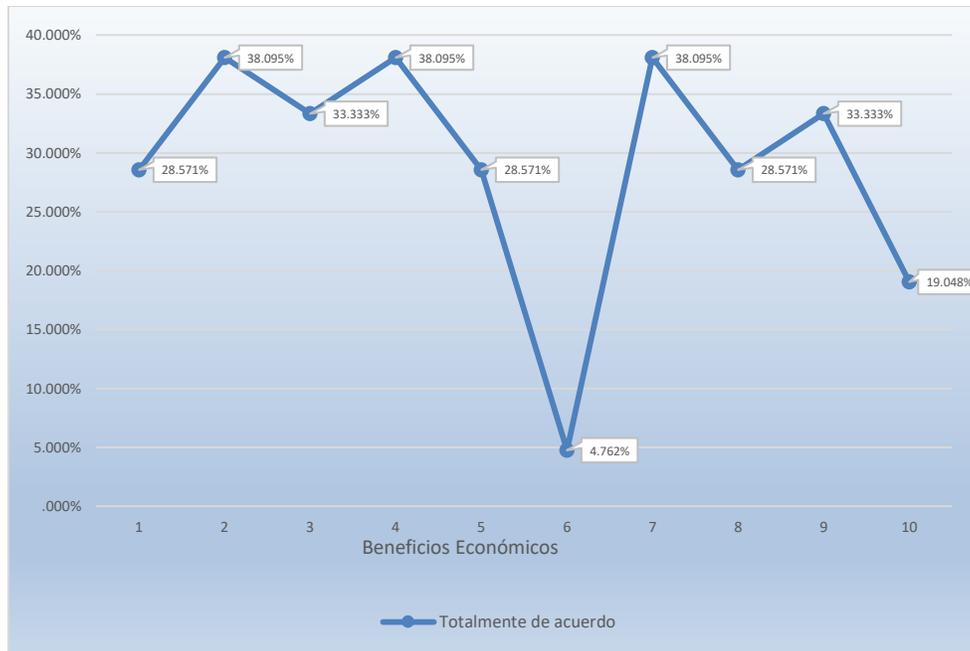
**Tabla No. 49 :**  
***Beneficios sociales al implementar prácticas sustentables.***

	Se considera necesaria la implementación de prácticas sustentables para el éxito de la empresa
Tenemos niveles de salud y seguridad laboral más allá de los mínimos legales	71.43%
Fomentamos la formación y el desarrollo profesional de los empleados	85.71%
Tenemos políticas de flexibilidad laboral que permiten conciliar la vida laboral con la vida personal	92.86%
En la organización se incorporan intereses de la comunidad en la toma de decisiones	42.86%
Participamos en proyectos sociales destinados a la comunidad	57.14%
Se establecen canales de diálogo con los trabajadores	92.86%
Procuramos consumir a proveedores de la zona	92.86%
La empresa cuenta con distintivo por la implementación de prácticas sustentables	28.57%
Pagamos salarios por encima de la media del sector	78.57%

FUENTE: Elaboración propia. ©Dulce Livier Castro Cuadras.

Como complemento a lo anterior, el instrumento agrupó 10 ítems que se enfocaron a evaluar los beneficios económicos por la implementación de prácticas sustentables. En resumen, los resultados encontrados señalan que las prácticas sustentables no impactan en dichos beneficios económicos, esto a que en ninguna de las interrogantes la opinión de mayor beneficio generado (totalmente de acuerdo) no superó el 40 por ciento de opiniones, es decir, en algunos ítems, solamente 4 de cada 10 afirmaron estar totalmente de acuerdo en que las prácticas generan algún tipo de beneficio económico.

Tomando como base la numeración anterior de los beneficios económicos, la siguiente gráfica agrupa las opiniones de los encuestados que señalaron estar totalmente de acuerdo en que las prácticas generan algún tipo de beneficio económico.



1. Mayor lealtad de los clientes.
2. Mejora su imagen.
3. Mejora la relación con la comunidad y las autoridades.
4. Mayor reputación.
5. Obtiene premios y reconocimientos.
6. Preferencia en la contratación pública.
7. Genera sostenibilidad a largo plazo.
8. Mejor capacidad de contratación y permanencia de empleados.
9. Obtiene mejores créditos financieros
10. Genera mayor valor de sus acciones

**Figura No. 11:** Beneficios económicos por la implementación de prácticas sustentables.

FUENTE: Elaboración propia. ©Dulce Livier Castro Cuadras.

Explicando solamente el beneficio número 1 “La empresa obtiene mayor lealtad de los clientes a partir de la implementación de las prácticas sustentables”, el 28.6 % señaló estar totalmente de acuerdo, una porcentaje similar se ubicó en el siguiente peldaño inferior debido a que también afirmaron estar de acuerdo, sin embargo, el mayor porcentaje absoluto presentó imparcialidad en sus opiniones, al no mostrar una postura a favor o en contra de ese beneficio, esto a que el 42.9 % se ubicaron en esta situación.

Con relación al beneficio económico de que las prácticas generan preferencia para la contratación pública, un alto porcentaje —57.1%— afirmó estar en total desacuerdo, es decir, que no generan este tipo de beneficios y solamente el 4.8 % señalaron lo contrario. De igual forma, solamente el 28.6% señalaron estar totalmente de acuerdo en que la empresa tiene mejor capacidad de contratación y

permanencia de empleados a partir de la implementación de las prácticas sustentables.

Para concluir, la relación entre la obtención de créditos financieros y la implementación de prácticas sustentables es negativa, esto al encontrarse que dos terceras partes están en desacuerdo con este beneficio, es decir, no existe relación entre mayores prácticas y facilidad para obtener créditos financieros. De igual forma, solamente el 19.05% aseveraron que las prácticas generan mayor valor de sus acciones.

Complementado lo anterior, al hacer el cruce entre los beneficios económicos e identificar el coeficiente de correlación de Pearson, se detecta que los beneficios que más se relacionan son el que genera mayor valor a la imagen con el de relación con la comunidad, sostenibilidad a largo plazo y reputación de la empresa. Retomando como variable dependiente la imagen de la empresa y variables independiente las otras tres, se encontró una correlación de 0.943 entre estas variables, es decir, la relación que muestra con la comunidad, la sostenibilidad a largo plazo y le reputación, influyen favorablemente en el valor de la imagen del establecimiento de hospedaje. Al elevar al cuadrado el valor de R, encontramos que el valor de la imagen depende en un 88.9% de la relación con la comunidad, su reputación y la sostenibilidad a largo plazo.

Resumen del modelo <sup>b</sup>

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticas de cambios				
					Cambio de cuadrado de R	Cambio en F	df1	df2	Sig. Cambio en F
1	.943 <sup>a</sup>	.889	.869	.323	.889	45.319	3	17	.000

a. Predictores: (Constante), La empresa genera sostenibilidad a largo plazo a partir de la implementación de las prácticas sustentables, La empresa mejora la relación con la comunidad y autoridades a partir de la implementación de las prácticas sustentables, La empresa mejora su reputación a partir de la implementación de las prácticas sustentables

b. Variable dependiente: La empresa genera mayor valor a su imagen a partir de la implementación de las prácticas sustentables

La tabla número 50 muestra la relación entre los beneficios económicos y sociales, el resultado oscila entre -1 a 1, donde -1 demuestra que existe una correlación negativa intensa, es decir, el aumento de una, la otra disminuye en la misma proporción y el 1 hay una correlación positiva intensa, si una aumenta la otra también aumenta en la misma proporción. Por citar un ejemplo, la relación entre

lealtad de los clientes y valor de la imagen muestra un resultado de 0.786, lo que significa que la relación es aceptada, esto a que si la imagen aumenta la lealtad de los clientes también se incrementa.

**Tabla No. 50:**  
**Coeficiente de Correlación entre los beneficios económicos y sociales**

	Lealtad de los clientes	Valor a su imagen	Relación con la comunidad y autoridades	Reputación	Premios y/o reconocimientos	Preferencia para contratación pública	Sostenibilidad a largo plazo	Permanencia de empleados	Créditos financieros	Valor de sus acciones	Éxito de la empresa
Lealtad de los clientes	1										
Valor a su imagen	.786**	1									
Relación con la comunidad y autoridades	.701**	.829**	1								
Reputación	.725**	.942**	.859**	1							
Premios y/o reconocimientos	.724**	.762**	.809**	.788**	1						
Preferencia para contratación pública	.473*	.479*	.456*	.432	.605**	1					
Sostenibilidad a largo plazo	.771**	.846**	.783**	.889**	.828**	.571**	1				
Permanencia de empleados	.794**	.655**	.638**	.655**	.550**	.473*	.771**	1			
Créditos financieros	.595**	.662**	.631**	.608**	.728**	.796**	.650**	.532*	1		
Valor de sus acciones	.430	.434*	.546*	.464*	.475*	.170	.577**	.715**	.214	1	
Éxito de la empresa	.383	.569**	.548*	.588**	.433*	.180	.550**	.383	.318	.427	1

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

\*\*.. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

FUENTE: Elaboración propia. ©Dulce Livier Castro Cuadras.

En sentido adverso, los beneficios económicos y sociales de menor impacto recayeron en el de preferencia para la contratación pública y la obtención de créditos financieros esto a que más de la mitad señalaron estar en total desacuerdo en que la empresa obtiene preferencia para contratación pública —57.14%— y obtiene mejores créditos financieros —52.38%— a partir de la implementación de las prácticas sustentables.

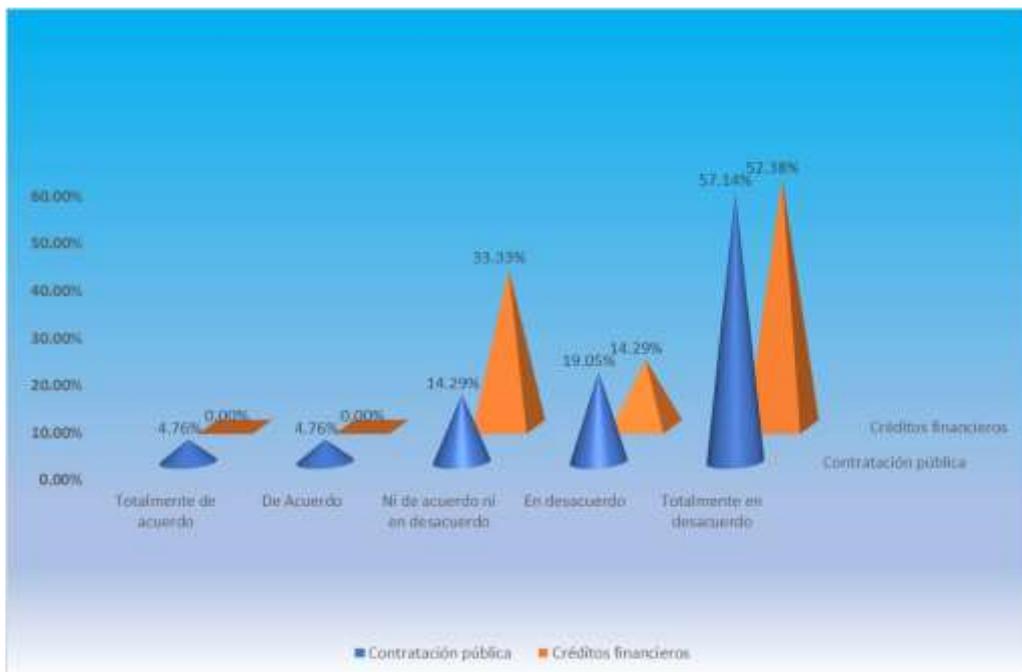


Figura No. 12: Beneficios económicos de menor impacto por la implementación de prácticas sustentables.

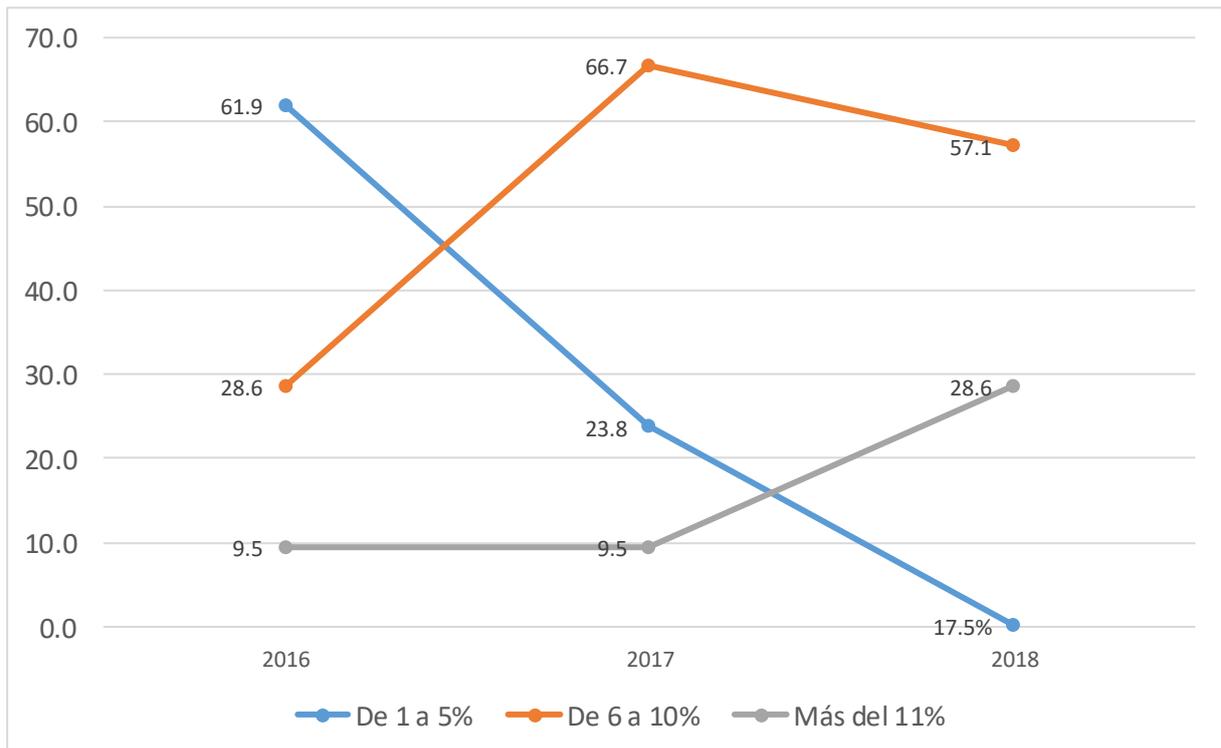
FUENTE: Elaboración propia. ©Dulce Livier Castro Cuadras.

En ese mismo sentido, obsérvese que este tipo de prácticas no participan para la obtención de créditos, esto que ninguno de los encuestados afirmaron estar de acuerdo en ese beneficio que emana de las prácticas, es decir, a las instituciones financieras, las otorgantes de los préstamos, no le interesa en comportamiento de los establecimientos de hospedaje en las actividades que desarrollan en beneficio del medio ambiente.

#### 4.8.- Impacto de las prácticas sustentables en la rentabilidad.

Analizando los años que tienen implementando las prácticas sustentables los establecimientos de hospedaje, se detectó que más de la mitad no supera los tres años, el 28.6 % tiene entre 4 y 5 años y solamente el 9.5% tiene más de 10 años.

Ya se señaló anteriormente que las prácticas sustentables influyen favorablemente en el éxito empresarial, sin embargo, uno de los principales objetivos que busca cualquier ente económico es la maximización de sus recursos y una forma de lograrlo es a través de la rentabilidad, entendiéndose esta última como la capacidad para generar utilidades por la conjugación de sus recursos que les han sido conferidos para ofrecer o prestar un servicio o vender algún producto.



*Figura No. 13: Rentabilidad financiera y prácticas sustentables.*  
 FUENTE: Elaboración propia. ©Castro-Cuadras.

Al cuestionar sobre el comportamiento de la rentabilidad en los años de estudio (2016-2018) se encuentran situaciones favorables derivadas de la implementación de prácticas sustentables y el comportamiento de esta variable financiera. Obsérvese que en el 2016, el 61.9% de los establecimientos de hospedaje mostró una rentabilidad no mayor al 5 %, un porcentaje superior al 28% entre 6 y 10 % y solamente en el 9.5% de los hoteles la rentabilidad alcanzaba los dos dígitos al presentar beneficios económicos superiores al 11%.

Para el siguiente año, el rango de utilidad de mayor frecuencia fue el de mayor a 6 % pero menor al 10%, esto a que el 66.7% de los establecimientos cayeron en este rango, hecho que generó una disminución en el rango de menor rentabilidad,

esto al ubicarse solamente el 23.5 % de los entrevistados. El rango de mayor rentabilidad no mostró variación.

Fue en el 2018, cuando se reflejan mayores beneficios de las prácticas sustentables, esto a que el 28.6% de los sujetos de estudio superaron el 11 % de rentabilidad y en ese mismo sentido, el rango de menor rentabilidad —De 1 al 5%— presentó una caída considerable, con respecto al año anterior al pasar al 14.3%.

**Tabla No. 51**  
***Porcentaje de disminución de los gastos administrativos y ventas a partir de la implementación de prácticas sustentables***

	Porcentaje
De 1 a 5 %	19.0
De 6 a 10%	38.1
Más del 11%	42.9

FUENTE: Elaboración propia. ©Dulce Livier Castro Cuadras

Lo anterior permite concluir que las prácticas sustentables que implementan los establecimientos de hospedaje generan beneficios económicos en el apartado de la rentabilidad, beneficios que se forjan por una disminución de sus costos y gastos administrativos y de ventas, esto se sustenta en que el 42.9% señaló una disminución superior al 11 % en este tipo de erogaciones; el 38.1 afirmó que disminuyeron entre el 6 y el 10 % y solamente el 19% dijeron que no superaba el 5 % dicha disminución.

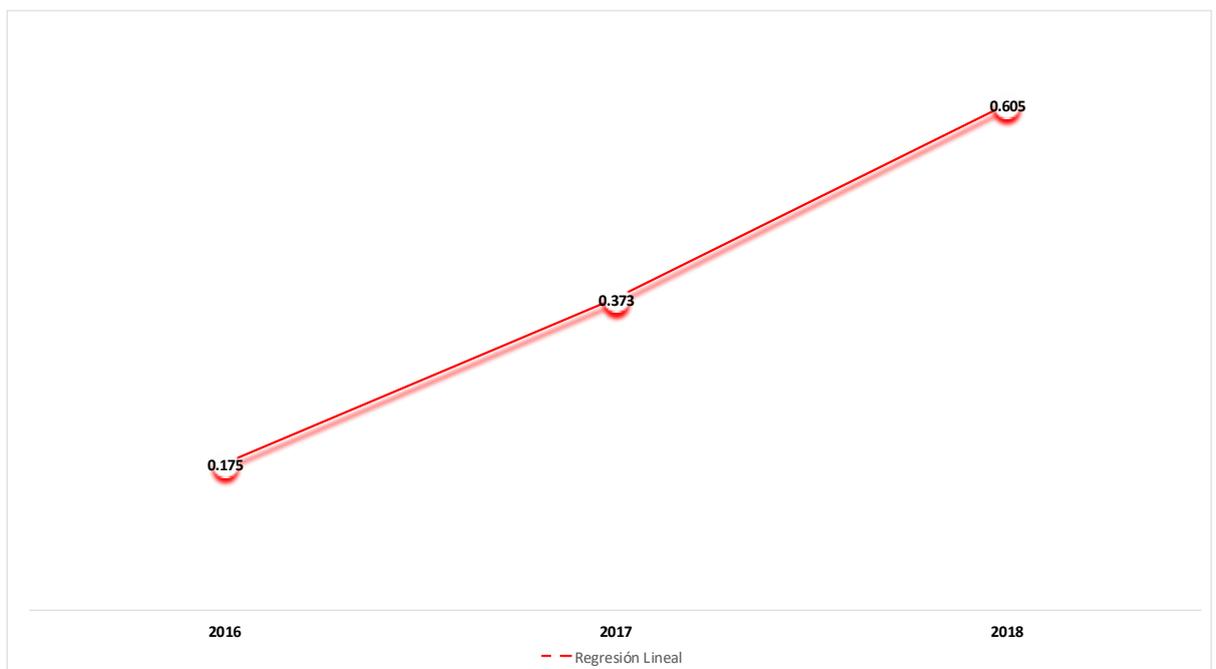


Figura No. 14: Regresión lineal

Lo anteriormente expuesto se afianza al medir la relación entre las variables: porcentaje de rentabilidad obtenido en los tres años como variable dependiente y haciendo un comparativo antes y después de la aplicación de prácticas sustentables se observa un efecto positivo en la rentabilidad como variable independiente o predictor, encontramos que dicha relación se ha ido incrementado anualmente, esto a que en el 2016 dicha regresión lineal era del 0.175, lo que significa que las prácticas influyen un 17.5% en la rentabilidad; dos años después, dicha regresión lineal mostró una cifra superior al 0.605, es decir que la dependencia de la rentabilidad con relación a las prácticas sustentables ha generado dividendos a los establecimientos de hospedaje.

#### 4.9.- Validación de la hipótesis.

En los aspectos metodológicos se contempló como posible respuesta a la interrogante principal que las prácticas sustentables implementadas por las PyMES hoteleras del municipio Culiacán, Sinaloa propician la maximización de sus activos tangibles impactando en su utilidad financiera, hecho que generó la delimitación de variables dependientes e independientes para su validación.

Una vez identificadas y agrupadas las variables independientes (prácticas sustentables) fue determinante identificar aquellas que impactan positivamente en la maximización de los recursos tangibles de los establecimientos de hospedaje, para lo cual fue necesario hacer uso de la prueba estadística Chi Cuadrada.

En ese sentido, con una confiabilidad del 95% (0.05) se identificaron los valores de las H1 y H0 de la siguiente manera:

H<sub>0</sub>: Las prácticas sustentables NO favorecen la maximización de los recursos tangibles.

H<sub>a</sub>: Las prácticas sustentables favorecen la maximización de los recursos tangibles.

Donde:

$H_0 \geq 0.05$             Se acepta (No favorecen la maximización)

$H_a \leq 0.05$             Se acepta (Favorecen la maximización)

Al utilizar el software SPSS, para validar cada una de las prácticas sustentables implementadas por los establecimientos de hospedaje, se detectó la aprobación de 13 de las 26 que formaban parte del instrumento, las cuales se muestran a continuación:

### Resumen de contrastes de hipótesis

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	Las categorías de Pagamos salarios por encima de la media del sector se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	.000	Rechace la hipótesis nula.
2	Las categorías de Tenemos niveles de salud y seguridad laboral mas allá de los mínimos legales se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	.005	Rechace la hipótesis nula.
3	Las categorías de Fomentamos la formación y el desarrollo profesional de los empleados se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	.000	Rechace la hipótesis nula.
4	Las categorías de Tenemos políticas de flexibilidad laboral que permiten conciliar la vida laboral con la vida personal se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	.000	Rechace la hipótesis nula.
5	Las categorías de En la organización se incorporan intereses de la comunidad en la toma de decisiones se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	.228	Conserve la hipótesis nula.
6	Las categorías de Participamos en proyectos sociales destinados a la comunidad se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	.061	Conserve la hipótesis nula.
7	Las categorías de Los mecanismos de diálogo con los empleados son dinámicos se producen con probabilidades especificadas.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	.	No se puede calcular.
8	Las categorías de Respeto la privacidad de los datos de sus clientes se producen con probabilidades especificadas.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	.	No se puede calcular.
9	Las categorías de Realizamos encuestas de satisfacción se producen con probabilidades especificadas.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	.	No se puede calcular.
10	Las categorías de Se establecen canales de diálogo con los trabajadores se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	.000	Rechace la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significancia es .05.

### Resumen de contrastes de hipótesis

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
11	Las categorías de Procuramos consumir a proveedores de la zona se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	.000	Rechace la hipótesis nula.
12	Las categorías de La empresa cuenta con distintivo por la implementación de prácticas sustentables se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	.005	Rechace la hipótesis nula.
13	Las categorías de Utilizamos consumibles, productos en curso y/o transformados de bajo impacto ambiental se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	.000	Rechace la hipótesis nula.
14	Las categorías de Consideramos el ahorro de energía para lograr mayores niveles de eficiencia se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	.000	Rechace la hipótesis nula.
15	Las categorías de Valoramos positivamente la introducción de fuentes energías alternativas se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	.026	Rechace la hipótesis nula.
16	Las categorías de Participamos en actividades relacionadas con la protección y mejora de nuestro entorno natural se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	.422	Conserve la hipótesis nula.
17	Las categorías de Somos conscientes de que las empresas deben planificar sus inversiones en reducción del impacto medioambiental que generan se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	.127	Conserve la hipótesis nula.
18	Las categorías de Tenemos una predisposición positiva a la utilización, compra o producción de artículos ecológicos se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	.000	Rechace la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significancia es .05.

### Resumen de contrastes de hipótesis

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
19	Las categorías de Utilizamos métodos de ahorro de agua se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	.000	Rechace la hipótesis nula.
20	Las categorías de Nos preocupamos por proporcionar productos y/o servicios de alta calidad a nuestros clientes se producen con probabilidades especificadas.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	.	No se puede calcular.
21	Las categorías de Ofrecemos a los clientes información completa y precisa sobre nuestros productos y/o servicios se producen con probabilidades especificadas.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	.	No se puede calcular.
22	Las categorías de El respeto a los derechos de los consumidores es un eje prioritario de nuestra gestión se producen con probabilidades especificadas.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	.	No se puede calcular.
23	Las categorías de Nos esforzamos en potenciar relaciones estables, de colaboración y de beneficio mutuo con nuestros proveedores se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	.000	Rechace la hipótesis nula.
24	Las categorías de Somos conscientes de la importancia de incorporar compras responsables se producen con probabilidades especificadas.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	.	No se puede calcular.
25	Las categorías de Fomentamos las relaciones comerciales con empresas de la región se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	.000	Rechace la hipótesis nula.
26	Las categorías de Disponemos de procedimientos eficaces de gestión de quejas se producen con probabilidades especificadas.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	.	No se puede calcular.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significancia es .05.

En ese sentido y sobre la base de resultados obtenidos de las prácticas anteriormente señalados que rechazaron la hipótesis nula se determinó que las variables a considerar son:

Variable Dependiente (Y):

Efecto positivo en la rentabilidad (Variable No. 41 del SPSS).

Variables Independientes (X):

- Pagamos salarios por encima de la media del sector
  - Tenemos niveles de salud y seguridad laboral más allá de los mínimos legales
  - Fomentamos la formación y el desarrollo profesional de los empleados
- Dimensión social:
- Tenemos políticas de flexibilidad laboral que permiten conciliar la vida laboral con la vida personal
  - Se establecen canales de diálogo con los trabajadores
  - Procuramos consumir a proveedores de la zona
- Dimensión ambiental:
- Utilizamos consumibles, productos en curso y/o transformados de bajo impacto ambiental
  - Consideramos el ahorro de energía para lograr mayores niveles de eficiencia
  - Valoramos positivamente la introducción de fuentes energías alternativas
  - Tenemos una predisposición positiva a la utilización, compra o producción de artículos ecológicos
  - Utilizamos métodos de ahorro de agua
- Dimensión económica:
- Nos esforzamos en potenciar relaciones estables, de colaboración y de beneficio mutuo con nuestros proveedores

- Fomentamos las relaciones comerciales con empresas de la región

#### 4.10 Modelo de Regresión Lineal Simple.

Una vez delimitadas las variables a utilizar para el diseño del modelo de regresión múltiple lineal, útil para el pronóstico de la maximización de los recursos a través de la rentabilidad, estas fueron codificadas para ser utilizadas en el Software Eviews en su versión 10.0, quedando de la siguiente manera:

Variable Dependiente (Y):

- Rentabilidad aleatoria en Excel (11-25%)

Tabla No. 52

*Prácticas sustentables del Modelo de Regresión Múltiple Lineal.*

Tipo de variable	• Práctica Sustentable	Código
Dependiente	• Rentabilidad aleatoria en Excel (11-25%)	Y
Independientes:	• Pagamos salarios por encima de la media del sector	X1
	• Tenemos niveles de salud y seguridad laboral más allá de los mínimos legales	X2
	• Fomentamos la formación y el desarrollo profesional de los empleados	X3
	• Tenemos políticas de flexibilidad laboral que permiten conciliar la vida laboral con la vida personal	X4
	• Se establecen canales de diálogo con los trabajadores	X5
	• Procuramos consumir a proveedores de la zona	X6
	• Utilizamos consumibles, productos en curso y/o transformados de bajo impacto ambiental	X7
	• Consideramos el ahorro de energía para lograr mayores niveles de eficiencia	X8
	• Valoramos positivamente la introducción de fuentes energías alternativas	X9

Tabla No. 52

*Prácticas sustentables del Modelo de Regresión Múltiple Lineal.*

Tipo de variable	• Práctica Sustentable	Código
	• Tenemos una predisposición positiva a la utilización, compra o producción de artículos ecológicos	X10
	• Utilizamos métodos de ahorro de agua	X11
	• Nos esforzamos en potenciar relaciones estables, de colaboración y de beneficio mutuo con nuestros proveedores	X12
	• Fomentamos las relaciones comerciales con empresas de la región	X13

FUENTE: Elaboración propia.

Para determinar la variable dependiente, se utilizó la función de excel “Aleatorio.Entre(Inferior,Superior)” la cual determinó la rentabilidad hipotetica esperada de los establecimientos de hospedaje, la cual arrojó los siguientes datos:

Aleatorio.Entre (11,25)
14
18
24
23
17
11
11
18
22
24
25
24
14
19
17
22
12

Mediante la utilización del Eviews en su versión fue necesario segregar las prácticas responsables validadas en la hipótesis por dimensión, esto debido a que la cantidad de prácticas podría confundir el modelo de pronóstico de la rentabilidad esperada.

#### 4.10.1.- Modelo de Regresión Lineal Simple de la Dimensión Social:

De las 12 prácticas sustentables que contemplaba el instrumento de la dimensión social, seis fueron validadas por la hipótesis para integrar el modelo de regresión lineal, alimentando el software estadístico Eviews, este determinó el siguiente modelo:

Método: mínimos cuadrados

Fecha: 03/04/20

Hora: 18:41

Muestra: 1 17

Observaciones incluidas: 17

Variable	Coefficiente	Std. Error	t-estadística	Prob.
C	12.05882	8.393604	1.436668	0.1814
X1	3.274510	4.819925	0.679369	0.5123
X2	0.549020	3.956783	0.138754	0.8924
X3	-10.45098	3.956783	-2.641282	0.0247
X4	-10.45098	3.956783	-2.641282	0.0247
X5	6.823529	5.365359	1.271775	0.2322
X6	15.82353	5.365359	2.949202	0.0146
R-cuadrado	0.659513	Var dependiente media		18.52941
R-cuadrado ajustado	0.455220	S.D. var dependiente		4.862068
S.E. de regresión	3.588653	Var dependiente		5.686332
Suma al cuadrado	128.7843	Var dependiente		6.029420
Probabilidad de registro	-41.33382	Var dependiente		5.720436
Estadística F	3.228279	Var dependiente		2.079679
Prob(estadístico-F)	0.049523	Var dependiente		

Una vez identificado la relación entre variables, el mismo software estadístico determinó el modelo de regresión lineal múltiple que permitirá pronosticar la maximización de los recursos tangibles de las PyMES hoteleras de la ciudad de Culiacán como resultado de las prácticas sustentables de la dimensión social, quedando la representación de modelo de la siguiente manera:

$$Y = 12.0588235294 + 3.27450980392 * X1 + 0.549019607843 * X2 - 10.4509803922 * X3 - 10.4509803922 * X4 + 6.82352941176 * X5 + 15.8235294118 * X6$$

En ese sentido, y con la finalidad de pronosticar la rentabilidad, según el modelo diseñado, se despejaron las variables independientes asignándoles un valor de "1" Totalmente de acuerdo en la implementación de dichas prácticas y el resultado del valor de la variable dependiente (Y), que representa la rentabilidad esperada fue de:

$$Y = 17.627451 \%$$

#### 4.10.2.- Modelo de Regresión Lineal Simple de la Dimensión Ambiental:

Analizando la dimensión ambiental, de las siete prácticas que contemplaba el instrumento, cinco de estas fueron validadas por la prueba de hipótesis, lo que permite concluir la importancia que emana de estas prácticas en el desarrollo sustentable de los establecimientos de hospedaje. Las dos prácticas que aceptaron la hipótesis nula, es decir no generan valor a la empresa son: participamos en actividades relacionadas con la protección y mejora de nuestro entorno natural; y, somos conscientes de que las empresas deben planificar sus inversiones en reducción del impacto medioambiental que generan, por lo que no se incluyeron en el modelo.

Una vez identificadas las prácticas de la dimensión ambiental el Eviews diseñó el siguiente modelo de regresión de esta dimensión:

Variable dependiente: Y  
Método: mínimo cuadrado  
Fecha: 03/04/20 Hora: 18:44  
Muestra: 1 17  
Observaciones incluidas: 17

Variable	Coeficiente	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	10.08719	10.98236	0.918490	0.3781
X7	-6.273842	3.265537	-1.921228	0.0810
X8	-0.084469	4.578476	-0.018449	0.9856
X9	6.023161	2.725934	2.209577	0.0493
X10	-2.618529	3.522868	-0.743295	0.4729
X11	10.95095	11.39025	0.961433	0.3570
R-cuadrado	0.443439	Var dependiente media		18.52941
R- cuadrado ajustado	0.190457	S.D. var dependiente		4.862068
S.E. de regresión	4.374626	critorio de información Akaike		6.060084
Suma al cuadrado	210.5109	Criterio Schwarz		6.354159
Probabilidad de registro	-45.51071	Crítrio Hannan-Quinn.		6.089315
Estadística-F	1.752848	Estadística Durbin-Watson		1.703889
Prob(estadístico-F)	0.203329			

La representación del modelo se muestra a continuación:

$$Y = 10.0871934605 - 6.27384196185 \cdot X7 - 0.0844686648502 \cdot X8 + 6.02316076294 \cdot X9 - 2.61852861035 \cdot X10 + 10.9509536785 \cdot X11$$

Al sustituir las variables del modelo, asignándoles el valor de "1" (totalmente de acuerdo), este generó un pronóstico de rentabilidad del:

$$Y = 18.0844687\%$$

#### 4.10.3.- Modelo de Regresión Lineal Simple de la Dimensión Económica:

Esta fue la dimensión que menos prácticas fueron validadas por la prueba de hipótesis, esto a que, de siete prácticas sometidas a dicha prueba, solamente dos generan valor a los establecimientos de hospedaje analizados en la ciudad de Culiacán, sin embargo, llama poderosamente la atención los resultados que arrojaron estas dos prácticas en comparación con la totalidad de las prácticas.

El Eviews determinó el siguiente modelo:

Variable Dependiente: Y  
Método: mínimos cuadrados  
Fecha: 03/04/20 Hora: 18:40  
Muestra: 1 17  
Observaciones Incluidas: 17

Variable	Coeficiente	Std. Error	t-estadística	Prob.
C	26.69231	5.435992	4.910292	0.0002
X12	-8.256410	4.991464	-1.654106	0.1203
X13	0.410256	1.522382	0.269483	0.7915
R-cuadrado	0.163592	Var dependiente media		18.52941
R-cuadrado ajustado	0.044105	S.D. var dependiente		4.862068
S.E. de regresión	4.753638	Criterio de información Akaike		6.114482
Suma al cuadrado	316.3590	Criterio Schwarz		6.261520
Probabilidad de registro	-48.97310	Criterio Hannan-Quinn.		6.129098
Estadística F	1.369123	Estadística Durbin-Watson		1.554909
Prob(estadístico-F)	0.286369			

La representación del modelo se muestra a continuación:

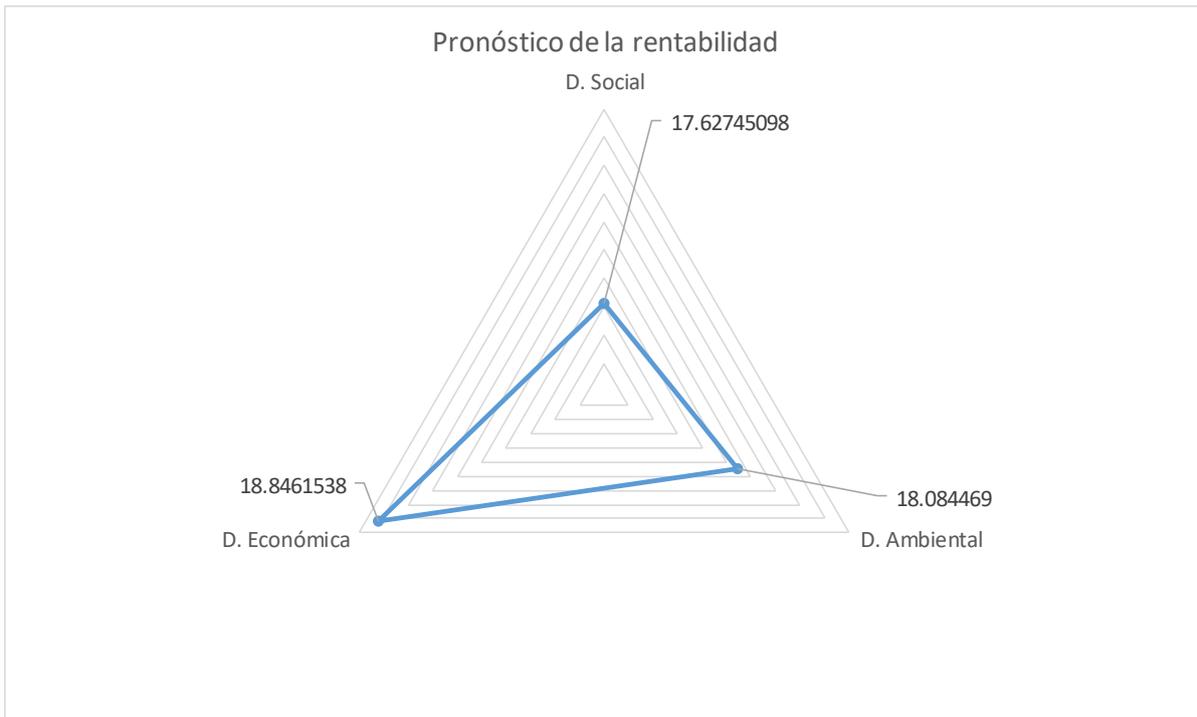
$$Y = 26.6923076923 - 8.25641025641 * X12 + 0.410256410256 * X13$$

Al sustituir las variables del modelo, asignándoles el valor de "1" (totalmente de acuerdo), este generó un pronóstico de rentabilidad del:

$$Y = 18.8461538$$

#### 4.10.4.- Comparativo de los Modelos por Dimensión.

Al hacer un comparativo de los resultados que el modelo determinó al sustituir las variables independientes de cada una de las dimensiones, se observó que las prácticas de mayor impacto en la rentabilidad en los establecimientos de hospedaje, son las que se llevan a cabo bajo la dimensión económica, esto por que determinó un mayor porcentaje de esta variable económica empresarial, la rentabilidad,



*Figura No. 15:* Pronóstico de Rentabilidad por Dimensión, según las prácticas sustentables  
 FUENTE: Elaboración propia. ©Dulce Livier Castro Cuadras.

Observese la figura número 14 que demuestra los rangos de rentabilidad de cada dimensión de la sustentabilidad, es importante señalar que todas las prácticas implementadas impactan favorablemente en los resultados económicos de los establecimientos de hospedaje de la ciudad de Culiacán, sin embargo, es fundamental identificar aquellas que tienen una mayor correlación con este elemento económico.

Cierto es que todas las prácticas impactan en la rentabilidad financiera en los establecimientos de hospedaje estudiados, sin embargo, las de menor fueron las de la dimensión social, esto al pronosticar un 17.62 % de rentabilidad, las de la dimensión ambiental se ubicaron en el segundo peldaño con un pronóstico del 18.08 % y las de la dimensión económica, la de mayor impacto con un 18.84%.

## **Conclusiones:**

Los resultados obtenidos en la presente investigación permiten concluir resultados favorables en la implementación de prácticas sustentables, independientemente su dimensión, sin embargo, es importante clarificar cuáles de estas prácticas generan un mayor beneficio financiero a los establecimientos de hospedaje de la ciudad de Culiacán, Sinaloa.

Retomando la teoría de Maximización del valor para los shareholders (accionistas) que nos dice solamente existe una responsabilidad empresarial y esta es incrementar las utilidades tanto como sea posible, se detectó que los establecimientos de hospedaje estudiados tienen bien presente esta teoría en su actuar, esto a través de la implementación de prácticas sustentables. Ven favorable los beneficios sociales que genera su ente económico, pero no dejan de visualizar el beneficio financiero, que este tiene para los dueños o accionistas del mismo.

Lo anteriormente expuesto, permite hacer las siguientes conclusiones:

- Existe una correlación intensa positiva del 0.844 entre la antigüedad y los años de implementar las prácticas sustentables, lo que significa que los nuevos hoteles ya nacen con la implementación de este tipo de prácticas y los de mayor antigüedad visualizaron esa competencia potencial y empezaron a implementarlas, al grado que, en un periodo de 10 años, todos los sujetos de estudio implementan algunas prácticas sustentables.
- Existe un alto compromiso de los sujetos de estudio hacia la dimensión social: incorporar compras responsables; en relación con sus clientes, ven positivamente que estos estén bien informados y que se respeten sus derechos como consumidor, así mismo, día a día se esfuerzan por ofrecer servicios de hospedaje de alta calidad.
- Ven positivo la cooperación entre empresas de la región, no solamente sus competidores, sino también sus proveedores y el gobierno, debido a que propicia el fortalecimiento de la economía local.

- Los hoteles que no cuentan con distintivo realizan prácticas y reconocen la importancia de su implementación tanto para la empresa como para la sociedad y el planeta, el objetivo no es el distintivo sino la implementación de estrategias y actividades en beneficio de la comunidad.
- Cuando establecen proyectos sociales en beneficio de la comunidad esta misma es tomada en cuenta para la ejecución de algún proyecto de esta índole.
- Existe una preocupación por el cuidado del medio ambiente y asumen su compromiso para mitigar el daño causado al planeta.
- El 95.2% estar totalmente de acuerdo en buscar e implementar más y mejores métodos de ahorro de agua y energía que les permita reducir costos y hacer más eficiente sus actividades. Los empresarios hoteleros se preocupan más en el cuidado de la energía tradicional y el uso eficiente del agua que buscar fuentes alternas de energía.
- Hay una predisposición a adquirir artículos ecológicos, entre estos los consumibles.
- Es necesario la implementación de prácticas sustentables, independientemente de su dimensión, para el éxito empresarial.
- Es más importante la implementación de las prácticas que recibir reconocimiento alguno de cualquiera de los organismos nacionales o internacionales que los otorga, en algunos casos, afirmaron que son mayores los beneficios directos que se obtienen por la implementación de las prácticas.
- El 92.86 % están totalmente de acuerdo en que las prácticas les ha permitido establecer canales de diálogo con los trabajadores y un porcentaje similar procura el consumo local y les ha permitido implementar políticas de flexibilidad laboral con sus empleados.

- La relación que muestra con la comunidad, la sostenibilidad a largo plazo y la reputación, impactan favorablemente en el valor de la imagen del establecimiento de hospedaje.
- Los beneficios económicos y sociales generados por las prácticas sustentables de menor impacto recayeron en el de preferencia para la contratación pública y la obtención de créditos financieros.
- Se encontraron situaciones favorables entre la implementación de las prácticas sustentables y la rentabilidad financiera.
- Ciertamente es que todas las prácticas impactan en la rentabilidad financiera en los establecimientos de hospedaje estudiados, sin embargo, las de menor fueron las de la dimensión social, esto al pronosticar un 17.62 % de rentabilidad, las de la dimensión ambiental se ubicaron en el segundo peldaño con un pronóstico del 18.08 % y las de la dimensión económica, la de mayor impacto con un 18.84%.

## Referencias bibliográficas:

- Accinelli Gamba, E., y de la Fuente García, J. L. (2013). Responsabilidad social corporativa, actividades empresariales y desarrollo sustentable: Modelo matemático de las decisiones en la empresa. *Contaduría y administración*, 58(3), 227-248.
- Accinelli, E. y De la Fuente, J. (2012). Responsabilidad social corporativa, actividades empresariales y desarrollo sustentable Modelo matemático de las decisiones en la empresa, *Contaduría y Administración* 58. 227-248
- Achkar, M. (2005). Indicadores de sustentabilidad en *Ordenamiento ambiental del territorio*, Coord. Marcel Achkar, Víctor Cantón, Ricardo Cayssials, Ana Domínguez, Gabriela Fernández, Fernando Pesce. Montevideo: DIRAC Facultad de Ciencias de la Universidad de la República. Pp. 104
- Acselrad, H. (1999). Sustentabilidad y ciudad. *EURE*, XXV (74), 0.
- Aguilar, A., A., y Palafox Muñoz, A., y Anaya Ortiz, J. (2015). El turismo y la transformación del paisaje natural. *Nóesis. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 24 (47-1), 19-29.
- Aguilera-Caracuel, J., Guerrero-Villegas, J., y Morales-Raya, M. (2015). Responsabilidad social y desempeño financiero en multinacionales: influencia de la diversificación internacional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 20(71), 419-439.
- Alles, M. T. F., y Marqués, R. C. (2011). La responsabilidad social empresarial en el sector hotelero: revisión de la literatura científica. *Cuadernos de turismo*, (28), 47-57.
- Alvarado, J. O., y Martínez, P. N. (2013). Las teorías del desarrollo. En el análisis del turismo sustentable. *Intersedes: Revista de las sedes regionales*, 14(27), 144-167.
- Amarillas, C. (2018) Producto Interno Bruto en Sinaloa 2017. Reporte de indicadores del sector turístico de Sinaloa. *Sinaloa en números*. Consejo para el Desarrollo Económico de Sinaloa. En línea: <http://sinaloaennumeros.com/producto-interno-bruto-en-sinaloa-2017/>.
- Amarillas, C. (2019) Turismo y ocupación hotelera, 2018. Reporte de indicadores del sector turístico de Sinaloa. *Sinaloa en números*. Consejo para el Desarrollo Económico de Sinaloa. En línea: <http://sinaloaennumeros.com/turismo-y-ocupacion-hotelera-2018/>.
- Amato, C. N., Buraschi, M., y Peretti, M. F. (2016). Orientación de los empresarios de Córdoba-Argentina hacia la sustentabilidad y la responsabilidad social empresarial: identificación de variables asociadas a cada constructo. *Contaduría y administración*, 61(1), 84-105.

- Arana, D. (2018) Pymes mexicanas, un panorama para 2018. International Finance Corporation. *Forbes México*. En línea: <https://www.forbes.com.mx/pymes-mexicanas-un-panorama-para-2018/>
- Arce, B. LG (2010). Como lograr definir objetivos y estrategias empresariales. *Perspectivas*, 25, enero-junio, 191-201
- Argilaga, M. T. A. (1986). La investigación cualitativa. *Educar* (10), 23-50.
- Arribas, M. (2004). Diseño y validación de cuestionarios. *Matronas profesión*, 5(17), 23-29.
- Artaraz, M. (2002). Teoría de las tres dimensiones de desarrollo sostenible. *Revista Ecosistemas*, 11(2), SN.
- Ayuso, S., & Mutis, J. (2010). El Pacto Mundial de las Naciones Unidas-¿ una herramienta para asegurar la responsabilidad global de las empresas?. *Journal of Globalization, Competitiveness y Governability/Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad/Revista de Globalização, Competitividade e Governabilidade*, 4(2), 28-38.
- Babbie, E. (2000). *Fundamentos de la investigación social*: México, MX: International Thomson Ed.
- Bar, A. R. (2010). La Metodología Cuantitativa y su Uso en América Latina. *Cinta de Moebio*, 1-14. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/101/10114335001.pdf>. ISSN electrónico: 0717-554X, consultado el 30 de octubre de 2019, 18:00 horas.
- Bellón, R. A. (2012). *20 Minutos: Tres productos y un modelo de redacción*. Tesis de Doctorado. Universidad de Santiago de Compostela. Facultad de Ciencias Da Comunicación, Santoago de Compostela, España. Consultada en [dspace.usc.es/bitstream/10347/7505/1/rep\\_382.pdf](dspace.usc.es/bitstream/10347/7505/1/rep_382.pdf). (recuperada el 20 de octubre de 2013).
- Berenger, J., Corraliza, J. A., Moreno, M., & Rodriguez, L. (2002). La medida de las actitudes ambientales: propuesta de una escala de conciencia ambiental (Ecobarómetro). *Psychosocial Intervention*, 11(3), 349-358.
- Biosphere (2019). Biosphere Responsible Tourism Inc. Comunidad de entidades biosphere. En línea: <https://www.biospheretourism.com/es/comunidad-de-entidades-biosphere/93>.
- Blasco Peris, A. (2011). Gestió d'allotjaments, juliol 2011.
- Blasi, S., Caporin, M., & Fontini, F. (2018). A Multidimensional Analysis of the Relationship Between Corporate Social Responsibility and Firms' Economic Performance. *Ecological Economics*, 147, 218-229.

- Blázquez, M., y Peretti, M. F. (2012). Modelo para gestionar la sustentabilidad de las organizaciones a través de la rentabilidad, adaptabilidad e imagen. *Estudios Gerenciales*, 28(125), 40-50
- Briones, G. (1995). *Métodos y técnicas de investigación*. México. Trillas.
- Brower, J., Kashmiri, S., y Mahajan, V. (2017). Signaling virtue: Does firm corporate social performance trajectory moderate the social performance–financial performance relationship? *Journal of Business Research*, 81, 86-95.
- Calderón-García, Haydeé, Gonzalez-Gallarza, Martina, Fayos-Gardó, Teresa, Osullivan, Pauline (2016), Turismo y moda: factores que afectan a la duración del viaje. *Universia Business Review* [en línea] 2016, (Julio-Septiembre): [Fecha de consulta: 7 de junio de 2019] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43347130002>> ISSN 1698-5117
- Calvente, A. (2007). El concepto moderno de sustentabilidad. *Universidad Abierta Interamericana* (URL: <http://www.sustentabilidad.uai.edu.ar/pdf/sde/UAIS-SDS-100-002%20-%20Sustentabilidad.pdf>), 7.
- Camacho-Rui, E., Carrillo-Reyes, A., Rioja-Paradela, T. M., y Espinoza-Medinilla, E. E. (2016). Indicadores de sostenibilidad para el ecoturismo en México: estado actual. *LiminaR*, 14(1), 156-168.
- Cano, F. M., Olivera, D., Balderrabano, B., y Pérez, C. (2013). Rentabilidad y competitividad en la PYME. *Ciencia Administrativa*, 2, 80-86.
- Cantú Rivera, H. (2015). La OCDE y los derechos humanos: el caso de las Directrices para Empresas Multinacionales y los Puntos de Contacto Nacional. *Anuario mexicano de derecho internacional*, 15, 611-658.
- Carro S. J., Reyes G. B., Rosano O. G., Garnica G. J. y Pérez A. B. (2017). Modelo de desarrollo sustentable para la industria de recubrimientos cerámicos. *Revista Internacional de Contaminación Ambiental*, (33) 1 131-139 DOI: <http://dx.doi.org/10.20937/RICA.2017.33.01.12>
- Carroll, A. B. (1979). A three-dimensional conceptual model of corporate performance. *Academy of management review*, 4(4), 497-505.
- Casals, F. R., Priestley, G. K., y Coit, J. C. L. (2011). El turismo en el marco de una estrategia de planificación sostenible general en Cataluña. *Boletín de la asociación de geógrafos españoles*, (57), 267-294.
- Castellanos, J. G. (2003). Pymes innovadoras. Cambio de estrategias e instrumentos. *Revista escuela de Administración de Negocios*, (47), 10-33.
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. Tercera Edición. Buenos Aires, Arg. 276 págs. Retomado de : [http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/37844523/cazau\\_-\\_metodologia.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=](http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/37844523/cazau_-_metodologia.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=)

1484592786&Signature=YZJD%2FFiUmz5RYAACGwMQ%2FUGwfpI%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DMODULO\_404\_REDPSICOLOGIA\_ONLINE\_WWW.GALE.pdf, consultado el 6 de septiembre de 2019, 18:45 horas.

- CEHAT (2004). El sistema de clasificación hotelera en España. Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT). Disponible en internet [Consultada: 26 de Octubre 15:00 horas]: <https://cehat.com/frontend/cehat/El-Sistema-De-Clasificacion-Hotelera-En-Espana-vn2681-vst300>
- Centty V. DB. (2010) "Manual metodológico para el investigador científico", Edición electrónica gratuita. Texto completo en <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/816/indice.htm>
- Chávez, E. S., y Osorio, J. A. L. O. (2006). Turismo y sustentabilidad: de la teoría a la práctica en Cuba. *Cuadernos de turismo*, (17), 201-221.
- Chirinos, M. E., Fernández, L., y Sánchez, G. (2012). Responsabilidad empresarial o empresas socialmente responsables. *Razón y palabra*, 17(81).
- Chirinos, M., Fernandez, L., y Sánchez, G. (2013). Responsabilidad Empresarial o Empresas Socialmente Responsables. *Razón y Palabra*. 81. 1-17.
- CNUMAD, (2002). Naciones Unidas: Cumbre de Johannesburgo (2002). En línea: <https://www.un.org/spanish/conferences/wssd/unced.html>
- Cochran, G.W. (1996) "Técnicas de Muestreo". XII Reimpresión. México, D.F. Editorial CECSA. ISBN. 968-26-0105-7
- Cochran, P. L. (2007). The evolution of corporate social responsibility. *Business horizons*, 50(6), 449-454.
- CODESIN (2014). Consejo para el Desarrollo Económico de Sinaloa. PyMES, la plataforma del desarrollo económico. En línea: <http://codesin.mx/news/pymes-la-plataforma-del-desarrollo-economico/>
- Congreso de la Unión (1999). Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. Reglamento de la Ley Federal de Turismo, Reformada 09/11/1999. Disponible en internet [Consultada: 26 de Octubre 13:00 horas] [http://hacienda.gob.mx/LASHCP/MarcoJuridico/MarcoJuridicoGlobal/Reglamentos/49\\_reg\\_lft.pdf](http://hacienda.gob.mx/LASHCP/MarcoJuridico/MarcoJuridicoGlobal/Reglamentos/49_reg_lft.pdf)
- Congreso de la Unión (2019). Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. Ley Federal del Trabajo, Reformada 02/07/2019. Disponible en internet [Consultada: Septiembre 14 de 2019; 14:00 horas] [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125\\_020719.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_020719.pdf).

- Cook, T. D., Reichardt, C. S., Manuel, J., y Solana, G. (1986). *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa*: Morata Madrid.
- Cortina, A. (2005). Ética de la empresa, no sólo responsabilidad social. *El país*, 20.
- Davis, K. (1967). Understanding the social responsibility puzzle: what does the businessman owe to society. *Business Horizons*. (10) 45.
- De Castro Sanz, M. (2005). La Responsabilidad Social de las Empresas, o un nuevo concepto de empresa. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (53), 29-51.
- De Gialdino, I. V. (2009). Los fundamentos ontológicos y epistemológicos de la investigación cualitativa. Paper presented at the Forum: *Qualitative Social Research*.
- De la Cuesta G. M. (2004). El porqué de la responsabilidad social corporativa. *Boletín económico de ICE*, (2813).
- De La Hoz S., B., Ferrer, M. A., y De La Hoz Suárez, A. (2008). Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma de decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo. *Revista de Ciencias Sociales*, 14(1), 88-109.
- De la Torre, C. G., Portales, L., Ruelas, G. C., y Pérez, O. A. (2010). Instrumento de evaluación de Sustentabilidad y Responsabilidad social en Pymes. *Administración y Organizaciones [serial online]*, 12(24), 91-103.
- De Medina, L. L. (2002). La empresa, el medio ambiente y la responsabilidad social. *Revista Galega de Economía*, 11(2), 0.
- De Oliveira F., M. L., y Abadía, J. M. M. (2013). El desempeño económico financiero y responsabilidad social corporativa Petrobrás versus Repsol. *Contaduría y administración*, 58(1), 131-167.
- De Segura, R. B. G. (2014). Del desarrollo sostenible según Brundtland a la sostenibilidad como biomimesis.
- De Villegas, J. A. V. D., y Soto, G. A. S. (2012). Las MIPYMES en el contexto mundial: sus particularidades en México. *Iberóforum. Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana*, 7(14), 126-156.
- DEFOURNY, J. y NYSSSENS, M. (2012): "El enfoque EMES de empresa social desde una perspectiva comparada", CIRIEC-España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 75, 7-34.
- Delta, F. (2012). Sistema de Clasificación Hotelera Mexicano Análisis de mejores prácticas y generación de una metodología para la clasificación hotelera en México. Disponible en: *ictur. sector. gob. mx: http://ictur. sector. gob. mx/pdf/estudioseinvestigacion/estudiosfondosectorial*.

- DENUE (2018). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. Descarga masiva. En línea: <https://www.inegi.org.mx/app/descarga/?ti=6>
- Eco, U. (2006). *Cómo se hace una tesis* (Primera ed.). (B. Lucia, y I. A. Clavería, Trads.) Barcelona, España: Gedisa, S.A.
- Ehrenfeld, J. G., Ravit, B., y Elgersma, K. (2005). Feedback in the plant-soil system. *Annu. Rev. Environ. Resour.*, 30, 75-115.
- Elkington, J. (1998). *Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business: The Triple Bottom Line of the 21st Century Business*. New Society Publishers.
- Epstein, M. J., y Roy, M.-J. (2003). Making the business case for sustainability. *Journal of Corporate Citizenship*, 9(1), 79-96.
- Escobar-Pérez, J., y Cuervo-Martínez, Á. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en medición*, 6(1), 27-36.
- Esping-Andersen, G. (1999). *Social foundations of postindustrial economies*. OUP Oxford.
- Esonda, A., Diez, C., Carpinetti, B. (2013). "Historia social y política del concepto de desarrollo" en *Introducción al desarrollo sustentable*. Coord. Bruno Carpinetti y Alejandra Esonda. 2a ed. Florencio Varela: Universidad Nacional Arturo Jauretche. pp. 160. ISBN 978-987-29188-4-2
- Esteban, E. G. (2007). La teoría de los stakeholders. Un puente para el desarrollo práctico de la ética empresarial y de la responsabilidad social corporativa. *Veritas. Revista de filosofía y teología*, 2(17), 205-224.
- Europee, C. D. C. (2007). Libro verde.
- Fernández, R. (2010). Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial. *Editorial ECU*, 48-50.
- Fernández-Jardón, C., y Martos, M. (2016). Capital intelectual y ventajas competitivas en pymes basadas en recursos naturales de Latinoamérica. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 26 (60), 117-132.
- Flores, M. C., Gómez, D. O., Briones, J. B., y Cervantes, G. P. (2013). Rentabilidad y competitividad en la PYME. *Revista Ciencia Administrativa*, 80-87.
- Forbes (2017). Ventajas y Desventajas de Trabajar en una Pyme. México. <https://www.forbes.com.mx/ventajas-y-desventajas-de-trabajar-en-una-pyme/>.
- Friedman, M. (2002). The social responsibility of business is to increase its profits. *Applied Ethics: Critical Concepts in Philosophy*, 5, 57.

- Ganescu, M. C. (2012). Corporate social responsibility, a strategy to create and consolidate sustainable businesses. *Theoretical y Applied Economics*, 19(11).
- GARAZO, T. G., TORRES, L. B., & NEIRA, C. V. (2011). Calidad, orientación al servicio de los empleados y ratio H/E: efecto de las características de los hoteles. *Revista Galega de Economía*, 20(1), 1-16.
- García, U. D. (2012). *El abandono escolar en la educación superior. Estudio de caso*. Tesis de Doctorado no publicada. Universidad Autónoma Metropolitana, Campus Xochimilco, México, D.F.
- Garriga, E., y Melé, D. (2004). Corporate social responsibility theories: Mapping the territory. *Journal of business ethics*, 53(1-2), 51-71.
- Garrote, P. R., y Del Carmen R. M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Revista Nebrija de lingüística aplicada a la enseñanza de lenguas*, (18), 124-139.
- Garza, M. A. (2007). *Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades* (Séptima ed.). (E. C. México, Ed.) México, D.F., México. Consultado en <http://books.google.com.mx/books?id=jdaQtk8RK2sC&pg=PA14&lpg=PA14&dq=investigaci%C3%B3n+pura+y+aplicada&source=bl&ots=qfcMJ6v2Me&sig=MOxRoLcknmz12zIUjIOu9DYnGeQ&hl=es&sa=X&ei=tgVnUpCOFMXt2wWk pYHICA&ved=0CEIQ6AEwAzgU#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20pu ra%20y%20aplicada&f=false> (recuperado el 22 de octubre de 2013)
- Gómez, T. (2012). RSE y desarrollo sustentable. *Responsabilidad social empresarial. Naucalpan de Juárez, México: Pearson*.
- Goñi, R. y Goin, F. (2006). Marco Conceptual para la Definición del Desarrollo Sustentable. *Salud colectiva*, 2(2), 191-198. Recuperado en 04 de julio de 2019, de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-82652006000200007&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-82652006000200007&lng=es&tlng=es).
- Green Key (2019). Green Key México. www. <http://www.greenkeymexico.org/>.
- Gutiérrez Garza, E. (2008). De las teorías del desarrollo al desarrollo sustentable: historia de la constitución de un enfoque multidisciplinario. *Ingenierías*, 11(39), 21-35.
- Hart, S.(1997). Strategies for a Sustainable World. *Harvard Business Review*, 75. 66-76.
- Hernández, S. R; Fernández, C. C; y Baptista, L. P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México, D.F., México: McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A de C.V. ISBN: 978-607-15-0291-9.
- Ibáñez R. y Ángeles, M. (2012) Indicadores de sustentabilidad turística en *México en Medio ambiente y política turística en México Tomo I: Ecología, biodiversidad*

y desarrollo turístico. Coord. Antonina Ivanova y Reyna Ibáñez. Instituto Nacional de Ecología. México, DF

INADEM (2017). Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal. ¿Qué es la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible? Gobierno de México. En línea: <https://www.gob.mx/inafed/articulos/que-es-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible>.

INADEM (2018). Instituto Nacional del Emprendedor. Beneficios-INADEM. En Línea: <https://www.inadem.gob.mx/empresas-integradoras/beneficios/>

INEGI (2009). Micro, pequeña y gran empresa-m\_pymes.pdf. En línea: [https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ce/2009/doc/minimonografias/m\\_pymes.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ce/2009/doc/minimonografias/m_pymes.pdf)

INEGI (2014) Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. Esperanza de vida de los negocios en México. En Línea: <https://www.inegi.org.mx/temas/evnm/>

INEGI (2015). Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. Número de habitantes. Sinaloa. En línea: <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/sin/poblacion/>

INEGI, INADEM Y BANCOMEXT (2015) Boletín de prensa Núm. 285/16. <http://www3.inegi.org.mx/rnm/index.php/catalog/330/download/9792>.

Isaksson, L. E., y Woodside, A. G. (2016). Modeling firm heterogeneity in corporate social performance and financial performance. *Journal of Business Research*, 69(9), 3285-3314.

Izquierdo, R. (2017). 7 ventajas y 7 desventajas de ser una pyme. Integria IMS. Ventajas y desventajas de las Pymes frente a las grandes empresas. En línea: <https://integriaims.com/ventajas-y-desventajas-de-las-pymes/>.

Jiménez, F. C. (1983). *Población y muestra. El muestreo*. Pedagogía Experimental II. Tomo I. UNED. Madrid. pp. 229-258.

Jurgenson, J. L. A.-G., y Luis, J. (2003). Cómo hacer investigación cualitativa: fundamentos y metodología: Paidós México.

Justicia México: ley federal del trabajo TITULO PRIMERO ley de México. En línea: <https://mexico.justia.com/federales/leyes/ley-federal-del-trabajo/titulo-primero/>

Kaku, R. (1997). The path of kyosei. *Harvard Business Review*, 75, 4, 55.

Kim, C. W. (2011). El G20 y los cambios en la gobernanza global. *Revista mexicana de política exterior*, 91, 11-41.

Lanzarote y RTI (2017). Lanzarote Biosphere & Responsible Tourism Institute. Memorándum Posicionarse como empresa turística sostenible. En línea: <http://www.datosdelanzarote.com>.

- Laughland, P. (2011) 10 desafíos hacia la sustentabilidad: Los retos para las empresas que buscan ser sustentables se relacionan con el gobierno, los clientes. *Revista Expansión en alianza con CNN*. En línea: <https://expansion.mx/expansion/2011/09/14/10-desafos-hacia-la-sustentabilidad>. Consultada: 04 de julio de 2019.
- Leff, E. (2000). Tiempo de sustentabilidad. *Ambiente y Sociedad*, 6(7), 5-13.
- Lejarriaga, P. D V. GR (2002). Participación financiera de los trabajadores y creación de valor: una propuesta operativa de comportamiento con relación a los objetivos empresariales CIRIEC-España. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (40), abril, 73-98.
- López, E. (2007). Objetivos organizacionales. Monografías. Disponible en <<http://www.monografias.com/trabajos15/objetivos-organizacionales/objetivos-organizacionales.shtml>>.[Consulta: 22 de octubre de 2007].
- Lu, W., Chau, K., Wang, H., y Pan, W. (2014). A decade's debate on the nexus between corporate social and corporate financial performance: a critical review of empirical studies 2002–2011. *Journal of Cleaner Production*, 79, 195-206.
- Lynes, J. K., y Andrachuk, M. (2008). Motivations for corporate social and environmental responsibility: A case study of Scandinavian Airlines. *Journal of International management*, 14(4), 377-390.
- Madueño, J. H., Larrán, M. J., Sancho, M. P. L., y Martínez-Martínez, D. (2016). Responsabilidad social en las pymes: análisis exploratorio de factores explicativos. *Revista de Contabilidad*, 19(1), 31-44.
- Martínez, H. (2005). *La ética empresarial al comienzo del nuevo milenio* (Vol. 2). Pontificia Universidad Javeriana.
- Martínez, N. E. (2017). Ética del desarrollo en un mundo globalizado. *Veritas*, (37), 35-50.
- Martínez-Campillo, A., Cabeza-García, L., y Marbella-Sánchez, F. (2013). Responsabilidad social corporativa y resultado financiero: evidencia sobre la doble dirección de la causalidad en el sector de las Cajas de Ahorros. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 16(1), 54-68.
- Miranda Zambrano, G., y Guerrero Rodríguez, R. (2018). Desvirtuando la utopía de la sustentabilidad y el turismo ecológico: defensa desde el escenario indígena. *International Journal of Professional Business Review*, 3 (1), 81-94. <http://dx.doi.org/10.26668/businessreview/2018.v3i1.66>.
- Mishra, S., y Suar, D. (2010). Does corporate social responsibility influence firm performance of Indian companies? *Journal of business ethics*, 95(4), 571-601.

- Montes, L. y Berges, G. (2013). Las empresas más sustentables de México. *Forbes México*. Disponible en: <https://www.forbes.com.mx/las-empresas-mas-sustentables-de-mexico/>
- Muñoz, T. G. (2003). El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación. *Centro Universitario Santa Ana. Recuperado de http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/Maestria/MTE/Gen02/seminario\_de\_tesis/Unidad\_4\_anterior/Lect\_EL\_Cuestionario.pdf.*
- Navarro, E.L; García C. MN y Vela, J. MJ (1999). El panorama actual de las pymes: ventajas y desventajas competitivas. *Esic market*. Abril-Junio. En línea: [https://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/060130\\_908283\\_E.pdf](https://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/060130_908283_E.pdf).
- Nevado, D. (2006). *Cómo gestionar el binomio rentabilidad productividad*. España: Especial Directivos.
- Ochoa, T. RR. (2014). *Análisis Estadístico con el SPSS*. Recuperado de <http://www.estadisticacondago.com/algebra%20lineal/MANUAL%20SPSS%202014.pdf>, consultado el 26 de octubre de 2019, 18:45 horas.
- OIT (2017). Empresas sostenibles: creación de más y mejores empleos. En línea: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---ed\\_emp\\_msu/documents/publication/wcms\\_185282.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ed_emp_msu/documents/publication/wcms_185282.pdf)
- OMT (s/f). Organización Mundial del Turismo. Entender el turismo: Glosario Básico, En línea: <https://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- ONU, (1987). Organización de las Naciones Unidas. Asamblea General de las Naciones Unidas. En línea: <https://www.un.org/es/ga/president/65/issues/sustdev.shtml>
- Padua, J. (2018). *Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales*. Fondo de Cultura Económica.
- Paris, E. G., y Navarro, M. E. (2014). Las pequeñas y medianas empresas: un ejemplo de innovación en la construcción socialista. *Avanzada Científica*, 17(2), 79-95.
- Pérez, A. L. G., Rodríguez, A. C., y Molina, M. A. (2002). Factores determinantes de la rentabilidad financiera de las pymes. *Spanish Journal of Finance and Accounting/Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 31(112), 395-429.
- Pérez, E. M. C., y Molina, C. M. A. (2007). El producto hotelero: Visto como un conjunto de atributos tangibles e intangibles. *Gestión turística*, (8), 75-83.
- Pérez-Aranda, C. JA. (2016). Valoración de la responsabilidad social empresarial (RSE) por la demanda hotelera. *Tesis doctoral publicada*. Universitat Jaume I.

- Pita-Fernández, S., y Pértegas-Díaz, S. (2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. *Cad Aten Primaria*, 9, 76-78.
- Polo J., S., y Villegas G., E., y Duana Á., D., y Martín B., D. (2019). El uso de prácticas sustentables y su influencia en la información financiera de empresas industriales del municipio de Tepeji del Rio, Hidalgo. *Actualidad Contable Faces*, 22 (38), 126-137
- Portales, L., y García de la Torre, C. (2009). La penta-dimensionalidad de la sustentabilidad: Un modelo para la PYME en México. In *Primer Congreso Internacional en México sobre la MIPYME "El impacto de la investigación académica en el desarrollo de la MIPYME* (pp. 1-16).
- Porter, M. y M. Kramer (2002), The Competitive Advantage of Corporate Philanthropy, *Harvard Business Review*, Vol. 12, Núm .80, pp. 57-68.
- Porter, M.E. y Kramer, M.R. (2006): Strategy y society: The link between competitive advantage and corporate social responsibility. *Harvard Business Review*, 84, 12, 78.
- PyMES (2019). Directorio de MiPyMES, PyMES y Empresas más grandes de México 2019. PyMES.org.mx el directorio de mi Pymes, Pymes y empresas más grandes de México. En línea: <https://pymes.org.mx/site/index.html>.
- Red PYMES-Cumex. (2010). Un estudio comparativo del perfil financiero y administrativo de las pequeñas empresas en México: entidades del Estado de México, Hidalgo, Puebla, Sonora y Tamaulipas. Resultados finales. *Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle*, 9 (33), 5-30.
- Revilla, G. G., y Fernández, R. T. (2011). La gestión de los grupos de interés (stakeholders) en la estrategia de las organizaciones. *Economía industrial*, 381, 71-76.
- Reynoso Castillo, C. (2014). Las transformaciones del concepto de empresa. *Revista latinoamericana de derecho social*, (18), 133-158.
- Rivera R. H. A., y Malaver R. M. N. (2011). *La organización: los stakeholders y la responsabilidad social*. Editorial Universidad del Rosario.
- Rodríguez, M. V. (2009). Modelo de generación y transferencia de conocimiento para los procesos de dirección y gestión humana en pymes del sector cárnicos de la ciudad de Cali. *Ingeniería Industrial*, 30(3).
- Rodríguez, P. MA. (2010). *Métodos de Investigación* (Primera ed.). Culiacán, Sinaloa: Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Rodríguez, V. J (2003). "El sistema de planeación". En *Introducción a la Administración con enfoque de sistemas*". Documentos de tutorías, 1-45.

- Román, B., y Font, X. (2014). Turismo sustentable como herramienta de competitividad en Chile. *Estudios y perspectivas en turismo*, 23(3), 421-446.
- Sáez, J. S. (2012). De las normativas turísticas a las páginas electrónicas de promoción de hoteles: la clasificación hotelera desde la perspectiva lingüística. *Journal of Ibero-American Linguistics*, 4, 81-124.
- Salinas, C. E y La O, O. J. (2006) Turismo y sustentabilidad: de la teoría a la práctica en Cuba. *Cuadernos de Turismo*, (17), 201-221
- Salkind, J. N. (1999). *Métodos de Investigación* (Tercera ed.). (L. R. Escalona, Trad.) México, México: Prentice Hall.
- Sánchez Sumelzo, N. (2012). *La sostenibilidad en el sector empresarial: importancia de los distintos grupos de interés en el proceso de cambio a sostenibilidad en el sector empresarial* (Master's thesis, Universitat Politècnica de Catalunya).
- Sánchez, L. E., y Croal, P. (2012). Environmental impact assessment, from Rio-92 to Rio+ 20 and beyond. *Ambiente y Sociedad*, 15(3), 41-54.
- Santamaría Peraza, R. (2018). Las PYMES y factores para obtener el éxito, inicio para el marco referencial. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, VI (21), 131-144.
- Secretaría de Economía (2018). *Información estatal y económica*. En línea: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/302782/sinaloa\\_2018\\_02.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/302782/sinaloa_2018_02.pdf)
- SECTUR (2018). Secretaría de Turismo. "Portal del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica de Turismo" en Datatur3-RankingOMT. En línea en: <https://www.datatur.sectur.gob.mx/citepages/rankingOMT.aspx> consultada: 10 de junio de 2019 a las 18:52 horas.
- SEGOB, (2017). Secretaria de Gobernación. Diario Oficial de la Federación. En línea: [http://www.diariooficial.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5508940&fecha=26/12/2017](http://www.diariooficial.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5508940&fecha=26/12/2017)
- SEMARNAT (2017). Secretaria de Medio Ambiente y Recursos Naturales. *Cuadernos de divulgación ambiental. Turismo sustentable en México*. Primera Edición. México, D.F. ISBN: En trámite.
- Shah, S. K., y Corley, K. G. (2006). Building better theory by bridging the quantitative–qualitative divide. *Journal of management studies*, 43(8), 1821-1835.
- Sierra, B. R. (1988): Técnicas de investigación Social. Teoría y Ejercicios. Paraninfo, Madrid, España.
- Soler Cárdenas, S. F., y Soler Pons, L. (2012). Usos del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos escritos. *Revista Médica Electrónica*, 34(1), 01-06.
- Tamayo y Tamayo, M. (2002). *El Proceso de la Investigación Científica* (Cuarta ed.). México, D.F.], México: Ed. Limusa, S.A. de C.v.

- Taylor, S.J. y Bogdan, R. (2000). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. 3ra. Ed. México, D.F., México. Ediciones Paidós Ibérica, S.A pp. 331.
- Thompson, I. (2007). Tipos de empresa. *Recuperado de <http://www.promonegocios.net/empresa/tipo-empresa.html>*.
- Torres, C. E. T. (2017). Aportes a la responsabilidad social. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 62(230), 393-407.
- Treviño, A. R. (2003). El Desarrollo Sustentable: Interpretación y Análisis. *Revista del Centro de Investigación de la Universidad la Salle*, 6(21), 55-59.
- Valcárcel, M. (2006). "Génesis y evolución del concepto y enfoques sobre el desarrollo". *Documento de investigación*. Lima, Departamento de Ciencias Sociales de la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2006. Pp. 1-40.
- Valdés D, J. A., y Sánchez S., G. A. (2012). Las MIPYMES en el contexto mundial: sus particularidades en México. *Iberóforum. Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana*, 7(14).
- Vasilachis, D. G, I. (2007). *Estrategias de investigación cualitativa* (Primera ed.). Barcelona, España: Gedisa, S.A.
- Velázquez Á., L. V., y Vargas-Hernández, J. G. (2012). La sustentabilidad como modelo de desarrollo responsable y competitivo. *Ingeniería de Recursos Naturales y del Ambiente*, (11).
- Virla, M. Q. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 12(2), 248-252.
- VS, O. O. *TRABAJO DE GRADO* (Doctoral dissertation, UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO).
- Waddock, S. A., y Graves, S. B. (1997). The corporate social performance–financial performance link. *Strategic Management Journal*, 18(4), 303-319.
- Weinstein, M. P., Turner, R. E., y Ibáñez, C. (2013). The global sustainability transition: it is more than changing light bulbs. *Sustainability: Science, Practice and Policy*, 9(1), 4-15.
- Wojtarowski L. A., Silva R. E., Piñar A. M. A., y Negrete R. J. A. (2016). "La Responsabilidad Social Empresarial como pieza clave en la transición hacia el desarrollo sustentable en el sector turístico". *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. Pasos. 14 (1), 127-139.
- Zorrilla, A. S. y Torres, X. M. (2002). *Guía para elaborar La Tesis* (Segunda ed.). México, D.F., México: McGraw Hill Interamericana de Mexico, S.A de C.V.

Zorrilla, J. P. (2004). La importancia de las Pymes en México y para el mundo. Recuperado de [http://www. Gestiopolis. com/importancia-pymesmexico-mundo/anexos, 1](http://www.Gestiopolis.com/importancia-pymesmexico-mundo/anexos,1).

ACCID. (2017). Asociación Catalana de Contabilidad y Dirección. *Ratios Sectoriales, Cuentas Anuales (Balances y Cuentas de Resultados) de 143 sectores. 25 Ratios para casa sector*. Recuperado de: [https://accid.org/wp-content/uploads/2019/02/RATIOS\\_SECTORIALES\\_2017.perweb-ilovepdf-compressed-1.pdf](https://accid.org/wp-content/uploads/2019/02/RATIOS_SECTORIALES_2017.perweb-ilovepdf-compressed-1.pdf)

## ANEXOS

### ¿Cuál es el puesto que ocupan al interior de la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Presidente y/o Director General	15	71.4	71.4	71.4
	Director de Recursos Humanos	5	23.8	23.8	95.2
	Otro	1	4.8	4.8	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

### ¿Cuál es la antigüedad del Hotel?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4	2	9.5	9.5	9.5
	8	2	9.5	9.5	19.0
	10	2	9.5	9.5	28.6
	13	1	4.8	4.8	33.3
	15	3	14.3	14.3	47.6
	18	1	4.8	4.8	52.4
	20	1	4.8	4.8	57.1
	30	2	9.5	9.5	66.7
	40	2	9.5	9.5	76.2
	50	2	9.5	9.5	85.7
	64	1	4.8	4.8	90.5
	70	1	4.8	4.8	95.2
	87	1	4.8	4.8	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

### ¿Cuántos años tienen implementado las prácticas sustentables?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	1	4.8	4.8	4.8
	2	5	23.8	23.8	28.6
	3	7	33.3	33.3	61.9

4	3	14.3	14.3	76.2
5	3	14.3	14.3	90.5
7	1	4.8	4.8	95.2
10	1	4.8	4.8	100.0
Total	21	100.0	100.0	

**Pagamos salarios por encima de la media del sector**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	16	76.2	76.2	76.2
	De Acuerdo	4	19.0	19.0	95.2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4.8	4.8	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

**Tenemos niveles de salud y seguridad laboral mas allá de los mínimos legales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	14	66.7	66.7	66.7
	De Acuerdo	4	19.0	19.0	85.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	14.3	14.3	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

**Fomentamos la formación y el desarrollo profesional de los empleados**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	19	90.5	90.5	90.5
	De Acuerdo	2	9.5	9.5	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

**Tenemos políticas de flexibilidad laboral que permiten conciliar la vida laboral con la vida personal**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	20	95.2	95.2	95.2
	De Acuerdo	1	4.8	4.8	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

**En la organización se incorporan intereses de la comunidad en la toma de decisiones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	7	33.3	33.3	33.3
	De Acuerdo	4	19.0	19.0	52.4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	38.1	38.1	90.5
	Totalmente en desacuerdo	2	9.5	9.5	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

**Participamos en proyectos sociales destinados a la comunidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	10	47.6	47.6	47.6
	De Acuerdo	2	9.5	9.5	57.1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	28.6	28.6	85.7
	Totalmente en desacuerdo	3	14.3	14.3	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

**Los mecanismos de diálogo con los empleados son dinámicos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	21	100.0	100.0	100.0

**Respeto la privacidad de los datos de sus clientes**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Totalmente de acuerdo	21	100.0	100.0	100.0
--------	-----------------------	----	-------	-------	-------

**Realizamos encuestas de satisfacción**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	21	100.0	100.0	100.0

**Se establecen canales de diálogo con los trabajadores**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	19	90.5	90.5	90.5
	De Acuerdo	2	9.5	9.5	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

**Procuramos consumir a proveedores de la zona**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	20	95.2	95.2	95.2
	De Acuerdo	1	4.8	4.8	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

**La empresa cuenta con distintivo por la implementación de prácticas sustentables**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	4	19.0	19.0	19.0
	Totalmente en desacuerdo	17	81.0	81.0	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

**Utilizamos consumibles, productos en curso y/o transformados de bajo impacto ambiental**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	14	66.7	66.7	66.7
	De Acuerdo	2	9.5	9.5	76.2

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	14.3	14.3	90.5
En desacuerdo	2	9.5	9.5	100.0
Total	21	100.0	100.0	

**Consideramos el ahorro de energía para lograr mayores niveles de eficiencia**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	20	95.2	95.2	95.2
	De Acuerdo	1	4.8	4.8	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

**Valoramos positivamente la introducción de fuentes energías alternativas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	10	47.6	47.6	47.6
	De Acuerdo	7	33.3	33.3	81.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	14.3	14.3	95.2
	Totalmente en desacuerdo	1	4.8	4.8	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

**Participamos en actividades relacionadas con la protección y mejora de nuestro entorno natural**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	8	38.1	38.1	38.1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	28.6	28.6	66.7
	En desacuerdo	3	14.3	14.3	81.0
	Totalmente en desacuerdo	4	19.0	19.0	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

**Somos conscientes de que las empresas deben planificar sus inversiones en reducción del impacto medioambiental que generan**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	14	66.7	66.7	66.7
	De Acuerdo	7	33.3	33.3	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

**Tenemos una predisposición positiva a la utilización, compra o producción de artículos ecológicos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	16	76.2	76.2	76.2
	De Acuerdo	3	14.3	14.3	90.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	9.5	9.5	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

**Utilizamos métodos de ahorro de agua**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	20	95.2	95.2	95.2
	De Acuerdo	1	4.8	4.8	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

**Nos preocupamos por proporcionar productos y/o servicios de alta calidad a nuestros clientes**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	21	100.0	100.0	100.0

**Ofrecemos a los clientes información completa y precisa sobre nuestros productos y/o servicios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	21	100.0	100.0	100.0

**El respeto a los derechos de los consumidores es un eje prioritario de nuestra gestión**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	21	100.0	100.0	100.0

**Nos esforzamos en potenciar relaciones estables, de colaboración y de beneficio mutuo con nuestros proveedores**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	20	95.2	95.2	95.2
De Acuerdo	1	4.8	4.8	100.0
Total	21	100.0	100.0	

**Somos conscientes de la importancia de incorporar compras responsables**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	21	100.0	100.0	100.0

**Fomentamos las relaciones comerciales con empresas de la región**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	15	71.4	71.4	71.4
De Acuerdo	4	19.0	19.0	90.5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4.8	4.8	95.2
En desacuerdo	1	4.8	4.8	100.0
Total	21	100.0	100.0	

**Disponemos de procedimientos eficaces de gestión de quejas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	21	100.0	100.0	100.0

**La empresa obtiene mayor lealtad de los clientes a partir de la implementación de las prácticas sustentables**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	6	28.6	28.6	28.6
	De Acuerdo	6	28.6	28.6	57.1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	42.9	42.9	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

**La empresa genera mayor valor a su imagen a partir de la implementación de las prácticas sustentables**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	8	38.1	38.1	38.1
	De Acuerdo	5	23.8	23.8	61.9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	38.1	38.1	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

**La empresa mejora la relación con la comunidad y autoridades a partir de la implementación de las prácticas sustentables**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	7	33.3	33.3	33.3
	De Acuerdo	2	9.5	9.5	42.9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	57.1	57.1	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

**La empresa mejora su reputación a partir de la implementación de las prácticas sustentables**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	8	38.1	38.1	38.1
	De Acuerdo	7	33.3	33.3	71.4

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	28.6	28.6	100.0
Total	21	100.0	100.0	

**La empresa obtiene premios y/o reconocimientos a partir de la implementación de las prácticas sustentables**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	6	28.6	28.6	28.6
De Acuerdo	3	14.3	14.3	42.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	14.3	14.3	57.1
En desacuerdo	2	9.5	9.5	66.7
Totalmente en desacuerdo	7	33.3	33.3	100.0
Total	21	100.0	100.0	

**La empresa obtiene preferencia para contratación pública a partir de la implementación de las prácticas sustentables**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	1	4.8	4.8	4.8
De Acuerdo	1	4.8	4.8	9.5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	14.3	14.3	23.8
En desacuerdo	4	19.0	19.0	42.9
Totalmente en desacuerdo	12	57.1	57.1	100.0
Total	21	100.0	100.0	

**La empresa genera sostenibilidad a largo plazo a partir de la implementación de las prácticas sustentables**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	8	38.1	38.1	38.1
De Acuerdo	8	38.1	38.1	76.2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	23.8	23.8	100.0

Total	21	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

**La empresa tiene mejor capacidad de contratación y permanencia de empleados a partir de la implementación de las prácticas sustentables**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	6	28.6	28.6	28.6
De Acuerdo	6	28.6	28.6	57.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	42.9	42.9	100.0
Total	21	100.0	100.0	

**La empresa obtiene mejores créditos financieros a partir de la implementación de las prácticas sustentables**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	33.3	33.3	33.3
En desacuerdo	3	14.3	14.3	47.6
Totalmente en desacuerdo	11	52.4	52.4	100.0
Total	21	100.0	100.0	

**La empresa genera mayor valor de sus acciones a partir de la implementación de las prácticas sustentables**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	4	19.0	19.0	19.0
De Acuerdo	6	28.6	28.6	47.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	42.9	42.9	90.5
En desacuerdo	1	4.8	4.8	95.2
Totalmente en desacuerdo	1	4.8	4.8	100.0
Total	21	100.0	100.0	

**Se considera necesaria la implementación de prácticas sustentables para el éxito de la empresa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	14	66.7	66.7	66.7
	De Acuerdo	6	28.6	28.6	95.2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4.8	4.8	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

**Haciendo un comparativo antes y después de la aplicación de prácticas sustentables se observa un efecto positivo en la rentabilidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	11	52.4	52.4	52.4
	De Acuerdo	6	28.6	28.6	81.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	14.3	14.3	95.2
	En desacuerdo	1	4.8	4.8	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

**Al comprar o consumir bienes de manera inteligente, se eficientizan los costos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	16	76.2	76.2	76.2
	De Acuerdo	4	19.0	19.0	95.2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4.8	4.8	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

**Con la implementación de las prácticas sustentables se disminuye el costo de venta**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	14	66.7	66.7	66.7
	De Acuerdo	5	23.8	23.8	90.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	9.5	9.5	100.0

Total	21	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

**Con la implementación de las prácticas sustentables se disminuye el gasto administrativo y de ventas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	14	66.7	66.7	66.7
De Acuerdo	5	23.8	23.8	90.5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	9.5	9.5	100.0
Total	21	100.0	100.0	

**Con la implementación de las prácticas sustentables se disminuye el gasto operativo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	13	61.9	61.9	61.9
De Acuerdo	6	28.6	28.6	90.5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	9.5	9.5	100.0
Total	21	100.0	100.0	

**Porcentaje de rentabilidad obtenido en el 2016**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De 1 a 5%	13	61.9	61.9	61.9
De 6 a 10%	6	28.6	28.6	90.5
Más del 11%	2	9.5	9.5	100.0
Total	21	100.0	100.0	

**Porcentaje de rentabilidad obtenido en el 2017**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De 1 a 5%	5	23.8	23.8	23.8
De 6 a 10%	14	66.7	66.7	90.5

Más del 11%	2	9.5	9.5	100.0
Total	21	100.0	100.0	

**Porcentaje de rentabilidad obtenido en el 2018**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De 1 a 5%	3	14.3	14.3	14.3
De 6 a 10%	12	57.1	57.1	71.4
Más del 11%	6	28.6	28.6	100.0
Total	21	100.0	100.0	

**Porcentaje de disminución del costo de ventas a partir de la implementación de prácticas sustentables**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De 1 a 5%	7	33.3	33.3	33.3
De 6 a 10%	7	33.3	33.3	66.7
Más del 11%	7	33.3	33.3	100.0
Total	21	100.0	100.0	

**Porcentaje de disminución de los gastos administrativos y ventas a partir de la implementación de prácticas sustentables**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De 1 a 5%	4	19.0	19.0	19.0
De 6 a 10%	8	38.1	38.1	57.1
Más del 11%	9	42.9	42.9	100.0
Total	21	100.0	100.0	

**Porcentaje de disminución del gasto financiero a partir de la implementación de las prácticas sustentables**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De 1 a 5%	4	19.0	19.0	19.0

De 6 a 10%	7	33.3	33.3	52.4
Más del 11%	10	47.6	47.6	100.0
Total	21	100.0	100.0	

## **Carta de cesión de derechos**

La que suscribe Dulce Livier Castro Cuadras del trabajo escrito con el título “Maximización de los recursos tangibles de los establecimientos de hospedaje, en la modalidad de hoteles, de la ciudad de Culiacán, Sinaloa a través de prácticas sustentables”. Por medio de la presente con fundamento en lo dispuesto en los artículos 5, 18, 24, 25, 27, 30, 32 y 148 de la Ley Federal de Derechos de Autor; manifiesto mi autoría y originalidad de la obra mencionada que se presentó en la Universidad Autónoma de Occidente Unidad Regional Guasave, para ser evaluada con el fin de obtener el Título Profesional de Doctora en Sustentabilidad.

Así mismo expreso mi conformidad de ceder los derechos de reproducción, difusión y circulación de esta obra, en forma NO EXCLUSIVA, a la Universidad Autónoma de Occidente Unidad Regional Guasave; se podrá realizar a nivel nacional e internacional, de manera parcial o total a través de cualquier medio de información que sea susceptible para ello, en una o varias ocasiones, así como en cualquier soporte documental, todo ello siempre y cuando sus fines sean académicos, humanísticos, tecnológicos, históricos, artísticos, sociales, científicos u otra manifestación de la cultura.

Entendiendo que dicha cesión no genera obligación alguna para la Universidad Autónoma de Occidente y que podrá o no ejercer los derechos cedidos. Por lo que el autor da su consentimiento para la publicación de su trabajo escrito de evaluación profesional. Se firma presente en la ciudad de Guasave, Sinaloa México a los 13 días del mes de septiembre del año 2021.