



COLPARMEX®

In Memoria.

Investigación y Desarrollo en

Ciencias Administrativas

febrero 2021 Año 7 No. 17

RESERVA 04-2015-070911361400-203

<http://colpormex.com/revista-in-memoria/>

Revista de difusión vía red de cómputo

Comité Editorial:

Dr. José Vili Martínez González

M.A. Alma Cecilia Juárez García

Dr. Juan Danilo Díaz Ruíz

Dr. Heberto Romeo Priego Álvarez

Dra. María Elena Quero Corzo

Dra. Ruby A. González Ascencio

M.A. Francisco Javier Moyado Bahena

M.A. Lucía Beltrán Castillo

IN MEMORIA. INVESTIGACION Y DESARROLLO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS. Año 7, No. 17, febrero del 2021, es una publicación cuatrimestral editada por el COLEGIO DE POSGRADUADOS EN ADMINISTRACIÓN DE LA REPÚBLICA MEXICANA, ASOCIACIÓN CIVIL, calle de Durango No. 245-402. Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06700, Distrito Federal, Teléfono: (55) 55 25 02 45, [www.colpormex.com](http://www.colpormex.com), [congresocolpormex@hotmail.com](mailto:congresocolpormex@hotmail.com), Editor responsable: M.A. Francisco Javier Moyado Bahena, Reserva de Derechos al Uso Exclusivo No. 04-2015-070911361400-203 otorgado por el Instituto Nacional del Derecho de Autor. Responsable de la última actualización de este Número M.A. Francisco Javier Moyado Bahena, calle de Durango No. 245-402. Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06700, Distrito Federal, Fecha de última modificación: 1 de noviembre del 2020. Las opiniones expresadas por los autores no necesariamente reflejan la postura del editor de la publicación. Queda prohibida la reproducción total o parcial de los contenidos e imágenes de la publicación sin previa autorización del Instituto Nacional del Derecho de Autor.

IN MEMORIA. INVESTIGACION Y DESARROLLO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, es una publicación financiada y editada desde el año 2015 por el COLPARMEX, A.C. Publica artículos en inglés y español sobre temas relacionados con las Ciencias de la Administración y Ciencias relacionadas a Administración en formato de editoriales, ensayos, artículos de revisión y originales (productos de investigación científica). La revista de libre acceso y no cobra a los autores por envío o publicación. El proceso de arbitraje se realiza por medio de un doble ciego.

## Tabla de Contenido

### Artículos

Una exploración de los procesos internos en las Instituciones de Educación Superior de orden privado ante situaciones emergentes del entorno	3
Noé Chávez Hernández	
Factores que influyen en la calidad de vida laboral en empresas turísticas de Mazatlán Sinaloa	22
Hugo Manuel López Hernández, Anel Yadira Pérez Melo	
Georgina Lizárraga Salazar	

### Ensayos

Propuesta teórica hacia la sustentabilidad de empresas turísticas en México	35
Arely Rojas Flores, Alejandro Juárez Peña	
Marcelo Paredes Cuahquentzi	

**Una exploración de los procesos internos en las Instituciones de Educación Superior de orden privado ante situaciones emergentes del entorno**

**An exploration of the internal processes in Private Higher Education Institutions in the face of emerging situations in the environment**

**Noé Chávez Hernández**

ORCID: 0000-0002-9165-2850

**Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco**

**Autor de correspondencia:** [noe.sub.a@tesco.edu.mx](mailto:noe.sub.a@tesco.edu.mx)

## Resumen

El propósito del trabajo. Ante una crisis emergente que afecta el desempeño de las organizaciones, despierta el interés de diagnosticar la situación que puede limitar su nivel competitivo en el entorno.

**Objetivo.** Ante esas circunstancias este estudio se encaminó a explorar las carencias que presentan Instituciones de Educación Superior (IES) privadas en sus procesos internos durante estos tiempos de crisis sanitaria, e identificar las estrategias convenientes para fortalecer su cultura organizacional para mejorar su desempeño competitivo.

**Material y método.** Para tales propósitos, se realizó una investigación exploratoria transversal en 124 IES privadas del Estado de México en las que se averiguó el comportamiento de su misión, visión, valores y rasgos de una cultura organizacional orientada a la innovación como estrategia encaminada a un desarrollo competitivo.

**Resultados.** Los resultados obtenidos contribuyeron a reflexionar que no todas las IES tienen las capacidades y recursos para desarrollar procesos innovadores de operación, ni tampoco cuentan con habilidades para adaptarse a los cambios y situaciones coyunturales.

**Conclusión y/o Discusión.** Al contrastar los resultados empíricos con el respaldo teórico permitió visualizar algunas de las consideraciones que podrían coadyuvar a las instituciones educativas a enfrentar las situaciones de crisis y cambios emergentes del entorno, que se centra en desarrollar una cultura de innovación que aumente sus capacidades competitivas.

**Palabras clave:** Cultura organizacional, cultura de innovación, procesos internos, Instituciones de Educación Superior.

## Abstract

**Objective.** Faced with an emerging crisis that affects the performance of organizations, it awakens the interest to diagnose the situation that may limit their competitive level in the environment. Given these circumstances, this study aimed to explore the deficiencies that private Institutions of Higher Education (IHE) present in their internal processes during these times of health crisis, and identify the appropriate strategies to strengthen their organizational culture to improve their competitive performance.

**Material and method.** For these purposes, a cross-sectional exploratory research was carried out in 124 private IHE in the State of Mexico in which the behavior of their mission, vision, values and features of an organizational culture oriented to innovation as a strategy aimed at competitive development was found.

**Results.** The results obtained contributed to reflecting that not all IHE have the capacities and resources to develop innovative operating processes, nor do they have the skills to adapt to changes and conjunctural situations.

**Conclusion and / or Discussion.** By contrasting the empirical results with the theoretical support, it allowed to visualize some of the considerations that could help educational institutions to face crisis situations and emerging changes in the environment, which focuses on developing a culture of innovation that increases their competitive capacities.

**Keywords:** Organizational culture, innovation culture, internal processes, Institutions of Higher Education.

## Introducción

El año 2020 se caracterizó como un periodo inusual que, gracias a una crisis global de salud, se originaron diversas situaciones que obligaron a las empresas a atender la necesidad de adaptación y cambio en sus procesos internos de trabajo y en la manera de ofrecer productos y servicios a su mercado meta.

Lamentablemente, muchas organizaciones se vieron en la necesidad de cerrar porque no sobrevivieron a la crisis sanitaria que provocó la interrupción operativa de diversos sectores económicos. Si esta situación se considera desde la perspectiva organizacional, se encaminaría a reflexionar acerca de la importancia de innovar en sus procesos internos que obliguen una gestión eficiente de recursos y capacidades de la organización actual para enfrentar las adversidades del entorno.

Rocca, García y Duréndez (2016), resaltan que una organización estable y segura en sus operaciones, se caracteriza por contar con un ambiente interno que gestiona eficientemente sus recursos, procesos internos y capacidades organizacionales, que coadyuvan a incrementar su rendimiento y supervivencia en el entorno.

Por ello, se resalta que la cultura organizacional es un factor interno clave que garantiza el éxito o fracaso institucional, porque moldea el comportamiento que asumen directivos y colaboradores para desempeñar actividades que conduzcan a la consecución de objetivos estratégicos de una organización.

González y Flores (2020) resaltan que la cultura organizacional se convierte en una estrategia para enfrentar la crisis sanitaria y económica que, significativamente, ha afectado la dinámica social en el año 2020.

Si se contrasta el fundamento teórico con los hechos reales que han atravesado las empresas en el entorno, se visualiza que no todas las organizaciones han desarrollado una capacidad resiliente para adaptarse a los cambios generados por la situación comentada.

En ese sentido, la crisis sanitaria y económica ha afectado a múltiples sectores organizacionales. Para explorar uno de ellos, este trabajo centra su atención en el contexto educativo, limitadamente en las Instituciones de Educación Superior (IES) de orden particular, las cuales ejemplifican la obligación de fortalecer su cultura organizacional e innovar en sus procesos internos para sobrevivir en el entorno.

La inquietud de abordaje surgió a raíz de las opiniones del Subsecretario de Educación Superior en México, quien destacó en el Foro de Cooperación para el Desarrollo Educativo de México, Centroamérica y el Caribe 2020, que, durante el periodo de confinamiento sanitario, el 58% de las IES presentaron limitaciones en recursos tecnológicos, materiales y herramientas digitales para proporcionar servicios de educación a distancia, además de que 55% del ecosistema educativo (docentes, alumnos, personal administrativo y padres de familia) se encontraba limitado en las capacidades del manejo de plataformas electrónicas para el trabajo eficiente a distancia (Concheiro, 2020).

Aunado a ello, meses después de la evolución de la pandemia en México, se divulgó la noticia, por parte de la Asociación Nacional de Escuelas Particulares-Asociación Nacional para el Fomento Educativo (ANFE-ANEP), que el 35% de instituciones educativas particulares de todos los niveles cerrarían operaciones o suspenderían sus actividades por tiempo indefinido (Carvajal, 2020). Además de que se estima una reducción del 40% de la matrícula en las IES de orden particular, según la Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior [FIMPES] (e-consulta.com, 2020).

Por lo anterior, en el ánimo de plantear un proceso futuro de investigación y posible intervención en sus prácticas de mejora y desarrollo organizacional, emergen dos preguntas de investigación inicial ¿Qué estrategias serán convenientes considerar para fortalecer la cultura organizacional de las IES de orden privado a fin de mejorar el desempeño competitivo? ¿Cuáles son las carencias en los procesos internos que presentan las IES de orden privado en estos tiempos de crisis sanitaria?

Consecuentemente, este trabajo plantea dos objetivos por desarrollar: 1) Identificar estrategias convenientes a considerar para fortalecer la cultura organizacional de las IES de orden privado a fin de mejorar el desempeño competitivo. 2) Explorar las carencias que presentan IES de orden privado en sus procesos internos durante estos tiempos de crisis sanitaria.

En tal sentido, para responder la primer pregunta de investigación y su respectivo objetivo, primeramente, se exhibe el fundamento teórico de las variables en

análisis, comenzando con una distinción tipológica de las IES de orden particular; después, con la comprensión de factores esenciales que componen los procesos internos de una organización, de manera particular, las estrategias convenientes para fortalecer la cultura organizacional; y por último, la necesidad actual de considerar la innovación en las IES.

Posteriormente, se encamina a responder la segunda pregunta de investigación y el logro del objetivo correspondiente. Por lo que, se describe el diseño metodológico de este trabajo, así como los resultados obtenidos en el proceso de levantamiento de datos.

Finalmente, se plantea la discusión y conclusiones de los hallazgos emanados, además del debate que despierta el incentivo de profundizar en los procesos de intervención con el ánimo de orientar el desarrollo organizacional en IES particulares interesadas en su desempeño competitivo.

## **Fundamento teórico**

### ***Tipología de la IES particulares***

Para encaminar el contexto de las unidades de análisis, se acude a la revisión tipológica de las IES de orden particular. Álvarez (2013) destaca la existencia de múltiples criterios para definir una clasificación de estas instituciones educativas

De manera específica, uno de los criterios de clasificación es con base en la complejidad académica, tamaño, grupo sociodemográfico que atiende y las condiciones en las que se ofrece el servicio

académico. Con estos aspectos, las instituciones se clasifican de élite y de absorción de la demanda.

Mientras que la primera atribución son instituciones de mayor infraestructura y capacidad instalada con la que ofrecen servicios educativos, académicos y administrativos con mejor calidad; los segundos, se caracterizan por tener deficiencias y limitaciones en los procesos de servicios, además de contar con baja infraestructura y equipo de trabajo.

En un sentido similar, Mendoza (2018), distingue a las IES particulares de élite, como instituciones corporativas que cuentan con un reconocimiento social importante a nivel nacional e incluso internacional, porque su trayectoria y desempeño académico se ha consolidado con el tiempo.

Y, por otro lado, se manifiestan las universidades absorción de la demanda como instituciones de pequeño tamaño, caracterizadas por tener: baja calidad en sus servicios, reconocimiento social sólo en su área local, poca matrícula y recursos limitados.

### ***Factores esenciales que componen los procesos internos de una organización***

Una organización que sabe aprovechar las oportunidades del entorno se preocupa por desarrollar sus fortalezas y mitigar las debilidades que posee. Esto, mediante la optimización de sus recursos y potencialización de capacidades, con los que podrán generar valor y crear una ventaja competitiva.

La optimización de recursos y capacidades estriba en las estrategias de gestión en los

procesos internos de una organización y en considerar aspectos externos que influyen en las decisiones competitivas.

Almanza, Calderón y Vargas (2020), recopilan las aportaciones de Sielinski para resaltar que la planeación estratégica es un factor esencial para la gestión de los procesos internos de una empresa, porque se plantean estrategias que incumben desde el establecimiento de un rumbo y compromiso institucional, hasta la operacionalización de las acciones para enfrentar el entorno en que se desenvuelve.

La base de esta planeación radica en establecer una visión y misión, que son el motor e inspiración empresarial (Overlar, 2020), para lograr objetivos en toda la organización, ya que impulsan el sentido estratégico para la toma de decisiones, uso de recursos, gestión de capacidades y diseño estructural (Pulido y Olivera, 2019).

Con base en la anterior argumentación, se confirma que la planeación estratégica es reflejo de la cultura organizacional (Quijano, Arguelles, Magaña y Aguilar, 2019), porque determina los valores que guían el estilo de gestión en sus procesos internos para facilitar la dinámica con que se enfrentan los cambios del entorno.

En ese sentido, el establecimiento de valores organizacionales, contribuyen en la definición del comportamiento en que interactúan todos los miembros de la organización en su trabajo, porque centra los principios filosóficos para manifestar: actitudes, motivaciones, percepciones, habilidades, conocimientos, compromisos y experiencias.



Mejía y Rodríguez (2019), destacan que los valores influyen en los medios apropiados y fines para desarrollar estrategias, métodos, estilos de gestión y evaluación del desempeño que manifiesta el personal en los procesos internos de la organización.

Por todo ello, la cultura organizacional se convierte en un proceso interno por atender y potencializar. Obando, Cuenca y Rea (2020) retoman a Schein para enfatizar que este factor se entrelaza con aspectos externos e internos de la organización, los cuales contribuyen a plantear un sistema de: valores, creencias, actitudes, comportamientos, métodos, procesos y materiales, que impulsan el desempeño de la entidad e influyen en el rendimiento organizacional (Madero y Barbosa, 2015).

Otro argumento que robustece el impacto de la cultura organizacional como proceso interno de gestión, lo exhiben Ghazi y Muzaffar (2018), quienes resaltan que es fuente de ventaja competitiva para la entidad, así que, entre más sólidos sean sus elementos que la componen, contribuirá a la eficiencia, productividad, innovación y creatividad de los individuos, además de afianzar su sistema de valores, creencias y actitudes orientados a crear valor agregado en su desempeño.

### ***Estrategias convenientes para fortalecer la cultura organizacional***

Con base en la idea final del párrafo anterior, abre la visión de contemplar un factor diferenciador por el que se pueden centrar las estrategias de gestión hacia la creación de valor y ventaja competitiva en el entorno y ese es, la innovación.

Kwan (2018), arguye que la innovación puede moldear la cultura de una organización al mitigar la incomodidad de los desafíos ante un ambiente competitivo y exigente que demanda cambios constantes.

Por ello, innovar se convierte en una habilidad para producir nuevos valores y paradigmas que superen enfoques normativos, a través de conductas creativas y flexibles para adaptarse a los cambios (Banerjee, 2016), mediante nuevas ideas que conduzcan a la solución de problemas y generación de valor en la organización.

Así entonces, la organización actual debe construir una cultura de innovación donde sus valores, creencias y actitudes, estén encaminados a propiciar ambientes en los que el personal, pueda desarrollar la capacidad creativa además de propiciar el aprendizaje continuo.

Lo anterior, se fundamenta de las investigaciones de Asgari, Bagheri, Nazari, Tavassoli y Rezaeipour (2013), quienes concluyen que la cultura organizacional orientada a la innovación se fortalece al momento en que existe interacción social de individuos y grupos, porque implica el trabajo colaborativo entre los miembros. Cada uno de ellos, desarrolla tanto sus capacidades de desempeño, como creatividad para innovar bajo un esquema de aprendizaje y participación en la toma de decisiones e investigación.

De esta manera, con la cultura de innovación, emergen creencias, valores y comportamientos orientados a generar, aceptar y respaldar conocimientos y cambios que impliquen una mejora en el funcionamiento y eficiencia de una organización (Maher, 2014).

Y en esa visión, las estrategias de gestión se encaminan a desarrollar una cultura de innovación que potencialice capacidades de la organización en términos de: aprendizaje, diseño organizacional, innovación y vigilancia tecnológica (Pertuz, Pérez, Geizzelez y Vega, 2019). Porque se definen diversas actividades de interacción y vinculación con el entorno interno y externo de la organización que contribuyen a una mayor apertura y flexibilidad en la adaptación a los cambios que contribuyen a una ventaja competitiva (Lokuge, Sedera y Grover, 2016).

### ***La necesidad de la innovación en las IES***

Ante las características descritas en los apartados anteriores, se determina que las IES en su sentido organizacional, necesitan virar a hacia la construcción de una cultura de innovación que les permita mejorar sus procesos, recursos, métodos y dirección en las labores administrativas, académicas y escolares que tienen en su haber operativo.

Araya (2019), explica que la innovación en una institución educativa se identifica en los comportamientos, actitudes, procedimientos, interacciones e intervenciones realizadas en los procesos internos para facilitar la acción de enseñar y aprender mediante el involucramiento de todos los actores de la vida escolar.

Por lo que, desarrollar una cultura de innovación en las IES implica promover las condiciones internas de capacidades del personal y el respaldo institucional de recursos y estrategias para que la innovación se convierta en una constante que permita enfrentar cambios y desafíos del entorno.

Asociado a lo anterior, las IES necesitan vincularse con diversos actores del exterior, a fin de realizar actividades más allá de los tradicionales servicios educativos (Rueda, Acosta y Cueva, 2020) que limitan sus procesos internos ante las tendencias cambiantes y crisis que se presenta en el entorno.

Paleari, Donina y Meoli (2015), dictaminan que las IES actuales necesitan realizar actividades de involucren la gestión del conocimiento, investigación e innovación y esto se logra, si hay interacción con la sociedad.

### **Metodología**

#### ***Diseño***

La situación problemática presentada en la introducción de este trabajo y los constructos revisados en el fundamento teórico, reforzaron la inquietud de explorar la situación actual de las IES específicamente en las instituciones particulares sobre las carencias en los procesos internos que pueden reflejarse actualmente en el entorno respecto a la crisis sanitaria.

Por lo que, como primer paso a un proceso de intervención de desarrollo organizacional, se planteó obtener un diagnóstico inicial que reflejara una

somera radiografía de la situación operativa de las IES de orden privado como sujetos de análisis.

Así entonces, se diseñó una investigación de alcance exploratorio y corte transversal. En el que se empleó como criterio de obtención de datos, acudir a las fuentes secundarias que tienen las IES privadas en sus páginas electrónicas institucionales.

Se consideró el lapso de junio a agosto de 2020 como periodo de obtención y análisis de datos.

### ***Variables y dimensiones de análisis***

De acuerdo con los fundamentos de la revisión literaria

a) Respecto a los factores esenciales que componen los procesos internos de una organización se trazaron las siguientes variables y dimensiones:

1. *Planeación estratégica*: visión y misión.
2. *Cultura organizacional*: valores.

b) En lo que atañe a las estrategias para fortalecer la cultura organizacional se referenciaron los rasgos de la cultura de innovación aplicada en el contexto educativo, por lo que se establecieron las siguientes variables y dimensiones:

1. *Valores*: creatividad e innovación.
2. *Actividades*: innovación en el servicio, vinculación e interacción con la sociedad.

### ***Población y muestra***

Geográficamente, el estudio explorativo se delimitó al Estado de México. Según reportes de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior [ANUIES] (2020), se registran 182 IES de orden privado, compuestas por: 124 universidades corporativas (69%) y 58 universidades absorción de la demanda (31%).

Se recurrió a la fórmula de población finita para determinar el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + Z^2 pq}$$

Se consideraron los siguientes criterios: N= 182; Z= nivel de confianza de 95%; E= margen de error de 5%; p=variabilidad positiva de 0.5 y q= variabilidad negativa de 0.5. Se obtuvo el valor n=124 IES.

Finalmente, se determinó utilizar un muestreo probabilístico con la técnica de aleatoriedad simple para elegir a las instituciones a explorar.

### ***Resultados***

Las IES observadas con el proceso de aleatoriedad fueron 41 universidades absorción de la demanda (33%) y 83 universidades corporativas (67%). El 100% de estas instituciones exhibieron información electrónica, ya sea en páginas institucionales o en redes sociales.

Los servicios educativos de las 124 IES exploradas se caracterizaron porque: 76 ofrecen el nivel bachillerato, 123 imparten a nivel licenciatura en múltiples áreas de conocimiento dominando las ciencias sociales y ciencias administrativas, finalmente 86 instituciones ofrecen servicios de posgrado (especialización, maestrías y/o doctorados).

Basta añadir que también se identificó que 47 IES (38%) ofrecen programas educativos en modalidad en línea, para sus servicios a nivel licenciatura, maestría y/o doctorado.

**Variable: Planeación estratégica**

El 89% de las IES observadas presentan un compromiso institucional de trabajo mediante su misión. Y el 82% plantea su sueño estratégico al que encaminan sus acciones a largo plazo (visión).

**Variable: Cultura organizacional**

Se identificó que las IES tienen múltiples principios en los que encaminan su sistema de valores, creencias y actitudes.

Como se observa en la tabla 1, en términos generales, los principios filosóficos del 82% de las instituciones se orientan principalmente al desarrollo humano y crecimiento de la persona en sociedad.

El 61% de las unidades exploradas consideran a la calidad como parte de sus procesos internos de acción educativa.

**Tabla 1**  
*Orientación filosófica de las IES*

<b>Puntos clave de filosofía</b>	<b>IES</b>	<b>%</b>
Emprendimiento	12	10%
Calidad	76	61%
Investigación	32	26%
Desarrollo humano	102	82%
Creatividad	23	19%
Innovación	22	18%

Fuente: Elaboración propia

Como puede observarse, tres de los valores centrales que encaminan el desarrollo de una cultura de innovación registraron una cantidad menor de consideración en sus principios filosóficos: emprendimiento, creatividad e innovación (12, 23 y 22 IES respectivamente).

Y también, se identificó que solo el 26% de las instituciones educativas exploradas tienen a la investigación como factor importante en la dirección de sus actividades académicas.

**Variable: Valores**

Al realizar la revisión de la declaración de sus valores organizacionales, únicamente el 13% de las IES contemplan como aspectos prioritarios de acción a la innovación. Y tan solo el 3% de las IES consideran a la creatividad como base que regule los comportamientos de las personas que colaboran en la organización.

### **Variable: Actividades**

En la exploración informativa que presentan sus páginas electrónicas. Se detectaron varias actividades que permitieron deducir su accionar estratégico en sus procesos de diferenciación, innovación y calidad en el servicio.

En ese sentido, el primer aspecto identificado fue en la innovación de sus servicios durante el periodo de contingencia sanitaria. En la tabla 2 se indican los servicios que emprendieron y ofrecieron durante el proceso de aislamiento.

**Tabla 2**  
*Innovación de servicios en las IES*

<b>Actividades en línea</b>	<b>IES</b>	<b>%</b>
Talleres, actividades culturales	68	55%
Webinarios, conferencias	65	52%
Clases a distancia	72	58%
Titulación	13	10%
Escolares	75	60%
Ninguno (cierre)	52	42%

Fuente: Elaboración propia

Como se observa, más de la mitad de las IES realizaron actividades virtuales que permitieron la interacción con su comunidad escolar. Tal es el caso de talleres y actividades de índole cultural y de esparcimiento que ofrecieron (55%). O en el ámbito académico y apegado al tipo de carreras y/o posgrados, el 52% de las IES realizaron conferencias y webinarios para el personal docente, alumnos e incluso, para la sociedad en general.

Y el 58% de las IES dieron continuidad en sus calendarios escolares mediante un servicio a distancia; mientras que el 42% restantes no externaron algún vínculo informativo en el que se evidenciara la adecuación de sus clases en línea o la presencia de algún tipo de actividad.

El 60% de las IES mantuvieron servicios escolares a distancia (inscripciones, pagos, constancias). Y únicamente 10% de las instituciones exploradas ofrecían el proceso de titulación de manera virtual.

Por otro lado, como segunda dimensión de esta variable, se identificaron otras características que ilustra la brecha entre las IES que han implementado estrategias de vinculación e interrelación con el entorno y que han sido pieza fundamental para destacarse en el ecosistema educativo.

Al respecto, la tabla 3 presenta los rasgos identificados en las acciones de vinculación educativa.

**Tabla 3**  
*Acciones de vinculación de las IES con el entorno*

<b>Acciones</b>	<b>IES</b>	<b>%</b>	
Certificaciones	47	38%	
Convenios - vinculación	Escuela	66	53%
	Industria	35	28%
	Gobierno	19	15%
Cursos de capacitación	34	27%	

Fuente: Elaboración propia

Se describe entonces que, el 38% de las IES exploradas cuentan con alguna certificación en el campo educativo y/o de calidad, lo que coadyuva a poseer reconocimiento en sectores empresariales y escolares.

En lo que refiere a las actividades de vinculación con el entorno, muestran evidencia de contar con convenios de colaboración e intercambio de conocimientos y servicios.

Se identificó que el 53% de las IES mantienen convenios con otras instituciones educativas de índole público y/o privado, además de contar con algunas vinculaciones con universidades del extranjero.

Solamente un 28% de las IES exploradas cuentan con alguna relación universidad-empresa. Y el 15% de las instituciones mantienen algún nexo colaborativo con entidades gubernamentales.

Como actividad de interacción con el exterior, también se destacó la identificación de 34 IES (27%) que tienen un servicio adicional con programas de capacitación y actualización para el sector laboral, esto es, que ofrecen cursos destinados particularmente a personas que no forman parte de la comunidad escolar regular de la institución.

## **Discusión**

Los resultados obtenidos contribuyen a reflexionar que no todas las IES tienen las capacidades y recursos para desarrollar procesos innovadores de operación, ni tampoco cuentan con habilidades para adaptarse a los cambios y situaciones coyunturales que acaecieron, por ejemplo, en el 2020 a nivel mundial.

En primera instancia, como se fundamentó respecto a la declaración y difusión de la misión y visión como motor inspiracional de una organización (Overlar, 2020). El no

contar con un sentido estratégico para gestionar sus procesos internos de una institución, puede contribuir al fracaso y desaparición de la entidad. Como se narró en el planteamiento introductorio de este trabajo, un 35% de las IES particulares cerrarían operaciones a causa de la crisis sanitaria y sus implicaciones generadas en diversos ámbitos de la sociedad.

Los resultados ilustran que 18 de las IES exploradas corren el riesgo de caer en la estadística de las instituciones que cerrarán operaciones como consecuencia de no tener un proceso interno fundamental que da rumbo y sentido a las actividades de la organización como son la misión y visión.

Si bien es cierto que las otras 106 IES manifiestan sus declaraciones estratégicas de acción, en sus principios filosóficos de operación, se percibió una orientación de dominio hacia los aspectos tradicionales y obligatorios que toda institución escolar debe tener en su accionar. Esto es, como lo referencian Hernández, Barajas y Campos (2019), sobre declaraciones de la ANUIES respecto al sentido humanístico de la educación y la calidad en sus procesos que incumben en la enseñanza y aprendizaje.

Son menos las IES (en promedio el 15%) que ejecutan creencias y comportamientos orientados a entornos flexibles y cambiantes, donde el emprendimiento, creatividad e innovación se podrían tomar como valores institucionales que faciliten la adaptación en el entorno y la sostenibilidad en el tiempo.



Al respecto, Rueda, González, Rodenes y Moncaleano (2018), declaran que, si la cultura de una organización se orienta a la flexibilidad, favorece el desarrollo de la innovación, porque se institucionalizan procesos, recursos y acciones para fortalecer las capacidades creativas que permiten experimentar y asumir riesgos al momento de generar acciones para enfrentar el entorno.

Al momento de revisar las declaraciones de valores organizacionales, se confirmó la esencia de sus principios filosóficos. Pensar que, tan solo el 3% de las IES tienen a la creatividad como valor institucional, obliga advertir que el principio de toda innovación comienza con el desarrollo de la capacidad creativa (Grigoryan, Lebedeva y Breugelmans, 2018), que se promueve entre todo el personal de una organización a fin de lograr resultados exponenciales en ambientes cambiantes y de incertidumbre.

En lo que refiere a las actividades encaminadas a desarrollar servicios innovadores y adaptables a las situaciones cambiantes del entorno, la exploración permitió encontrar que 58% de las instituciones han ideado diversas actividades ante la coyuntura ambiental que el 2020 obligó transformar hábitos y procesos del servicio educativo.

Con las 52 IES que no mostraron evidencia en la continuidad de sus servicios y, los hallazgos comentados anteriormente, se conduce a inferir que tuvieron limitaciones por los recursos y capacidades para adaptarse oportunamente y mantener vigentes sus productos educativos.

De esta manera, se comprobó el argumento de Lounsbury, Cornelissen, Granqvist y Grodal (2019), quienes plantean que los recursos tangibles e intangibles de una organización, se ven fortalecidos en entidades que realmente tienen una cultura organizacional fuerte en donde la innovación y emprendimiento, se convierten en factores que alimentan las capacidades estratégicas para gestionar y conducir a una empresa hacia su éxito competitivo.

También, se identificó que sólo el 26% de las instituciones se destacan por considerar a la investigación como parte de sus actividades académicas que generen valor y contribuyan en su competitividad. Es fundamental contemplar la labor de investigación en las IES (Luque, 2015), porque favorece el desarrollo de conocimiento además de fortalecer la vinculación con diversos actores externos para intercambiar experiencias y habilidades útiles para innovar y enfrentar conjuntamente, los desafíos del entorno.

Aunado a lo anterior, los resultados evidenciaron que las IES cuentan con pocas relaciones de colaboración con actores externos. Como lo comentan Peña, Palma y Castillo (2019), los nexos de intercambio entre estos tres bloques podrán contribuir a la estabilidad y desarrollo social de la región. Así que, lo ideal es que se tuviera una vinculación total entre la industria-universidad-gobierno, para contribuir al intercambio de conocimiento y generar un crecimiento integral que impacte en el bien común.

La realidad de las IES exploradas es que presentan disparidad en las relaciones con la industria y gobierno, se detectó que menos del 30% de estas instituciones particulares (28% con la industria y 15% con instituciones gubernamentales), han establecido un vínculo que podría favorecer al desarrollo de investigación, intercambio de conocimientos y experiencias, además del enriquecimiento formativo profesional y laboral del personal involucrado.

Ciertamente, en el caso de los convenios con otras instituciones educativas, mostraron un mayor número de casos en los que se tienen convenios (53% de las IES). En la exploración, se detectó que se centran en acuerdos de colaboración para validaciones de estudios, soporte técnico y otros servicios complementarios en los procesos formativos de sus programas de estudios.

Por otro lado, los resultados evidenciaron que son menores la cantidad de IES de orden privado (38%), que pueden ostentar alguna certificación de calidad en sus procesos, habilidades, experiencias, además de reconocimientos otorgados por instituciones o sectores especializados que avalen su desempeño competitivo.

Esta radiografía realizada en 124 IES de orden privado, contribuye a reflexionar sobre la importancia de promover el desarrollo de estrategias que involucren la definición precisa de sus procesos internos, tomando como factores críticos la planeación estratégica y la cultura organizacional, los cuales fundamentan el sentido de operación e impacto que quiere proyectar ante todo el ecosistema educativo, además de desarrollar

conocimiento que ayude a interpretar las situaciones del entorno y ejecute estrategias más convenientes que resuelvan la manera de enfrentar los desafíos y situaciones presentadas.

Basta especificar que, si las IES se encaminaran a construir una cultura orientada a la innovación, podrían incrementar las posibilidades de ser competitivas (Pertuz et al., 2019), porque sus creencias, actitudes y comportamientos tendrían la visión compartida de desarrollar capacidades creativas, de innovación y aprendizaje, con las que podrían incrementar la eficiencia en su desempeño organizacional para enfrentar situaciones emergentes del entorno.



## Conclusiones

Las IES requieren innovar en sus procesos y servicios desde una perspectiva holística, es decir, necesitan transformar sus valores, creencias, actitudes, métodos, procedimientos e interrelación con todo el ecosistema educativo, para saber adaptarse a las nuevas necesidades emergentes.

La conceptualización de esa necesidad se traduce en desarrollar una visión compartida orientada a desarrollar las capacidades de adaptación, mediante el respaldo institucional de otorgar recursos y desarrollar capacidades de todo el personal involucrado en los procesos educativos, académicos, de gestión y vinculación.

La cultura de innovación y sus rasgos que la componen es la opción pertinente para orientar al desarrollo estratégico de una IES, porque insta a desarrollar el pensamiento innovador en las actividades académicas, escolares, de gestión e interacción con el entorno externo, además hacer partícipe a todos los miembros que la integran.

La conjetura anterior parte de los argumentos de Dyer, Gregersen y Christensen (2011), quienes definen algunas de las características específicas manifestadas en organizaciones orientadas a la cultura de innovación, a saber: presencia de líderes, equipos y personas innovadoras, un diseño organizacional viable para la innovación y, capacidades para interrelacionar y vincularse con el exterior.

De esta manera, para responder las interrogantes planteadas para este estudio

y cumplir con los objetivos trazados, se concluyen los siguientes argumentos:

- 1) Las estrategias convenientes para fortalecer la cultura organizacional de las IES de orden privado deben orientarse a la construcción de un sistema de valores, creencias, actitudes, métodos y procedimientos, orientados a desarrollar capacidades creativas, innovación y aprendizaje, mediante la participación de todos los integrantes de la organización. Además de orientar sus recursos y procesos a fortalecer sus capacidades organizacionales para vincularse con el exterior y crear así, un mayor entendimiento de las tendencias y vulnerabilidades que podrían impactar su desempeño, lo que podría generar acciones de adaptación oportuna para ser competitivos;
- 2) Se detectaron limitaciones en los procesos internos de la mayoría de las IES exploradas, al no manifestar prioridades por establecer un rumbo estratégico en el que la creatividad, innovación, emprendimiento, investigación y vinculación con el exterior, se conviertan en pilares filosóficos para orientar sus

comportamientos hacia una mayor facilidad de adaptación y respuesta para enfrentar las vulnerabilidades y cambios que se presentan en el entorno actual.

De esta manera, el respaldo teórico de este estudio permite visualizar algunas de las consideraciones que podrían coadyuvar a las instituciones educativas a enfrentar las situaciones de crisis y cambios emergentes del entorno.

Con esta exploración realizada, contribuye a tener un diagnóstico inicial de la

situación que se presentan en las IES de orden privado. Con estos hallazgos, se crea el interés de profundizar en un análisis más robusto en el que se detalle la ejecución real de las variables planteadas en este estudio y se tenga un dictamen específico que contribuya a iniciar un plan de intervención con el propósito de contribuir en el desarrollo competitivo de estas instituciones

Este será el trabajo futuro que se emprenderá en los siguientes meses con aquellas entidades escolares que se interesen en desarrollar una cultura de innovación que aumente sus capacidades competitivas.

## Referencias

- Almanza, R., Calderón, P., y Vargas, J.G. (2020). Los factores internos de las pymes y su influencia en la competitividad. Caso sector comercio en Lázaro Cárdenas, Michoacán, México. *Revista Perspectiva Empresarial*, 7(1), 73-86. doi: <https://doi.org/10.16967/23898186.629>
- Álvarez, G. (2013). Tipologías de las instituciones de educación superior privadas ¿para qué?, en: Silas, J. C. *Estado de la Educación Superior en América Latina, el balance público – privado*. México: ANUIES.
- Araya, S. (2019). Cultura innovativa de una escuela de turismo en Chile. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 28(2019), 167-184.
- Asgari, H., Bagheri, H, Nazari, A.D., Tavassoli, M., & Rezaeipour, M. (2013). An exploratory study to identify critical factors of innovation culture in organizations. *Management Science Letters*, 3(2013), 1949-1954.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2020). *Información Estadística de Educación Superior*. Recuperado de <http://www.anuies.mx/informacion-y-servicios/informacion-estadistica-de-educacion-superior>
- Banerjee, B. (2016). Why innovate? En: Banerjee, B., & Ceri, S. (Eds.), *Creating Innovation Leaders. A Global Perspective* (pp. 3-24). Switzerland: Springer International Publishing.
- Carvajal, O. (07 de agosto de 2020). Escuelas privadas: 17 mil en riesgo de cerrar y perder dos millones de alumnos. *La Razón*. <https://www.razon.com.mx/mexico/escuelas-privadas-17-mil-riesgo-cerrar-perder-dos-millones-alumnos-400551>
- Concheiro, F. L. (17 de junio de 2020). *Desigualdad en la educación superior* [Sesión de conferencia]. Foro de Cooperación para el Desarrollo Educativo de México, Centroamérica y el Caribe 2020, CRESUR, Chiapas, México.
- Dyer, J., Gregersen, H., y Christensen, C.M. (2011). *The innovator's DNA: mastering the five skills of disruptive innovators*. Boston: Harvard Business Review Press.
- e-Consulta (05 de agosto de 2020). Prevenir caiga 40% la matrícula de las escuelas particulares. *e-Consulta.com*. <https://www.e-consulta.com/nota/2020-08-05/municipios/preven-caiga-40-la-matricula-de-las-escuelas-particulares>
- Ghazi, B. S. & Muzaffar, A. (2018). The impact of organizational culture on job performance: a study of Saudi Arabian public sector work culture. *Problems and Perspectives in Management*, 16(3), 207-218. [http://dx.doi.org/10.21511/ppm.16\(3\).2018.17](http://dx.doi.org/10.21511/ppm.16(3).2018.17)

- González, R.R. y Flores, K. N. (2020). Cultura organizacional y sustentabilidad empresarial en las Pymes durante crisis periodos de confinamiento social. *Revista Internacional Multidisciplinaria CIID*, 2020(1), 28-41.
- Grigoryan, L., Lebedeva, N., y Breugelmans, S.M. (2018). A cross-cultural study of the mediating role of implicit theories of innovativeness in the relationship between values and attitudes toward innovation. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 49(2), 336-352. <https://doi.org/10.1177/0022022116656399>
- Hernández, J.R., Barajas, J., y Campos, J.C. (2019). Educación de calidad y el desarrollo humano. En R. Moras (Director) *Congreso Internacional de Investigación Academia Journals Tepic 2019*. Congreso llevado a cabo en la Ciudad de Tepic, Nayarit, México.
- Kwan, L.Y.Y. (2018). Institutional and value support for cultural pluralism is stronger in innovative societies with demanding climate. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 49(2), 323 – 335. <https://doi.org/10.1177/0022022117746773>
- Lokuge, S., Sedera, D., y Grover, V. (2016). Thinking inside the box: five organizational strategies enabled through information systems. En T. Liang y S. Hung (Organizadores). *Pacific Asia Conference of Information Systems PACIS 2016*. Congreso llevado a cabo en Chiayi, Taiwán. <https://pdfs.semanticscholar.org/5f09/cb313b6fb14877c6b5be79294faf1f4f7f02.pdf>
- Lounsbury, M., Cornelissen, J., Granqvist, N., & Grodal, S. (2019). Culture, innovation, and entrepreneurship. *Innovation*, 21(1), 1-12. <https://doi.org/10.1080/14479338.2018.1537716>
- Luque, T. (2015). Actividad investigadora y contexto económico. El caso de las universidades públicas españolas. *Revista Española de Documentación Científica*, 38(1), doi: <http://dx.doi.org/10.3989/redc.2015.1.1135>
- Madero, S.M. y Barboza, G.A. (2015). Interrelación de la cultura, flexibilidad laboral, alineación estratégica, innovación y rendimiento empresarial. *Revista Contaduría y Administración*, 60(4), 735-756. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2014.08.001>
- Maher, L. (2014). Building a culture for innovation: A leadership challenge. *World Hospitals and Health Services*, 50(1), 4-6.
- Mejía, J. y Rodríguez, A. (2019). *Values-Based Innovation. Designing a Model to be applied in Management Sciences*. México: Universidad de Guadalajara.
- Mendoza, J. (2018). *Subsistemas de Educación Superior. Estadística básica 2006 – 2017*. México: Universidad Nacional de México.

- Obando, M.P., Cuenca, V.E., Rea, M.P. (2020). La cultura organizacional en las Pymes y su rendimiento. *ProSciences Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 4(32), 47-55.
- Ovelar, W.D. (2020). Análisis comparativo de las declaraciones de misión en los bancos que operan en Paraguay. *Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 7(1), 1-10.
- Paleari, Donina y Meoli (2015). The role of the university in twenty-first century European society. *Journal of Technology Transfer*, 40(3), 369-379.  
<https://doi.org/10.1007/s10961-014-9348-9>.
- Peña, C.C., Palma, E., y Castillo, Y. R. (2019). Vínculos formales entre la industria tecnológica, la formación profesional y el desarrollo social. *Revista Aglala*, 10(1), 365-384.
- Pertuz, V., Pérez, A., Geizzelez, M.L., y Vega, A. (2019). Aprendizaje organizacional: Análisis de la exploración y explotación de conocimiento en medianas empresas. *Información Tecnológica*, 30(3), 59-66. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000300059>
- Pulido, V.M. y Olivera, E.S. (2019). Gerencia educativa: Una visión empresarial de la educación básica. *Revista Científica de la UCSA*, 6(3), 52-62.
- Quijano, R.A., Arguelles, L.A., Magaña, D.E. y Aguilar, N. (2019). Cultura organizacional y liderazgo bajo la percepción gerencial en MiPyMEs del sector hotelero. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 12(2), 55-66.
- Rocca, E., García, D., y Duréndez, A. (2016). Factores determinantes del éxito competitivo en la mipyme: un estudio empírico en empresas peruanas. *Contabilidad y Negocios* (11), 52-68. <https://doi.org/10.18800/contabilidad.201602.004>
- Rueda, G., González, J., Rodenes, M., y Moncaleano, G. (2018). La cultura organizacional y su influencia en los resultados de innovación en las pequeñas y medianas empresas. *Revista Espacios*, 39(42), 36-52.
- Rueda, I., Acosta, B., y Cueva, F. (2020). Las universidades y sus prácticas de vinculación con la sociedad. *Educação e Sociedade*, 41,1-16.  
<http://dx.doi.org/10.1590/es.218154>

**Factores que influyen en la calidad de vida laboral en empresas turísticas  
de Mazatlán Sinaloa.**

**Factors that influence the quality of working life in tourist companies in  
Mazatlán Sinaloa**

**Hugo Manuel López Hernández**

ORCID: 0000-0003-2181-5666

**Anel Yadira Pérez Melo**

ORCID: 0000-0001-6363-8149

**Georgina Lizárraga Salazar**

ORCID: 0000-0002-1552-6975

**Universidad Autónoma de Occidente**

Autor de correspondencia: hugo.lopez@uadeo.mx

## **Resumen**

En los últimos años podemos darnos cuenta de que existe una necesidad de mejorar nuestra calidad de vida como individuo, sociedad y en los diferentes contextos del ser humano.

**Objetivo.** La presente investigación pretende analizar cuáles son los factores existentes en la calidad de vida laboral de los trabajadores en organizaciones del ramo turístico en Mazatlán Sinaloa; para conformar los niveles de competitividad que desarrollan este tipo de empresas de servicios.

**Material y método.** Para este propósito, se utilizará una combinación metodológica de enfoques cuantitativo y cualitativo, aplicando un cuestionario llamado CVT GOHISALO donde evalúan 7 dimensiones sobre la calidad de vida laboral y que tiene una confiabilidad de alpha de Cronbach de 0.9, así como investigación de campo entrevistando personajes claves, observando comportamientos y registrando eventos relacionados. La muestra fue de 300 empleados escogidos de forma aleatoria en 15 empresas del ramo turístico, principalmente empresas hoteleras todas en la zona de Mazatlán Sinaloa.

**Resultados.** Como resultado de esta investigación, se pretende obtener un mayor conocimiento de las interrelaciones directas y complejas que propician la conjugación de calidad de vida laboral desde un contexto individual y organizacional en el sector turístico, para que, en el devenir, puedan los directivos de las organizaciones de este tipo comprender y desarrollar de manera más consistente sus estrategias de mejoramiento competitivo.

**Palabras clave:** Calidad de vida laboral, empresas turísticas.

## Abstract

In recent years we can realize that there is a need to improve our quality of life as an individual, society and in the different contexts of the human being.

**Objective.** This research aims to analyze what are the existing factors in the quality of working life of workers in organizations of the tourism industry in Mazatlán Sinaloa; to conform the levels of competitiveness developed by this type of service companies.

**Material and method.** For this purpose, a methodological combination of quantitative and qualitative approaches will be used, applying a questionnaire called CVT GOHISALO where they evaluate 7 dimensions on the quality of work life and that has a reliability of Cronbach's alpha of 0.9, as well as field research interviewing characters clues, observing behaviors and recording related events. The sample consisted of 300 employees chosen at random from 15 companies in the tourism industry, mainly hotel companies, all in the Mazatlán Sinaloa area.

**Results.** As a result of this research, it is intended to obtain a greater knowledge of the direct and complex interrelationships that promote the conjugation of quality of working life from an individual and organizational context in the tourism sector, so that, in the future, the managers of the Organizations of this type understand and develop more consistently their competitive improvement strategies.

**Keywords:** Quality of working life, tourism companies.



## Introducción

El aspecto humano en la empresa es uno de los contenidos más tratados por los investigadores, tradicionalmente se ha analizado de manera separada o como una variable interviniente las condiciones y/o ambientes necesarios para la productividad, olvidándose de las interrelaciones que se presentan al conducir las estrategias empresariales desde una perspectiva psicosocial que condescienden dimensiones diversas de competitividad en los procesos asociados a la administración y prestación de servicios de las empresas de turísticas

En México, poco se conoce sobre la calidad de vida laboral y mucho menos han aplicado proyectos para mejorarla y es importante recalcar, que para los empresarios y más aún para los dirigentes de las organizaciones, es un concepto que, en muchas ocasiones, no aparece en el lenguaje de la organización.

Los prestadores de servicios busquen permanentemente preservar la calidad y eficiencia en su oferta turística a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los turistas nacionales e internacionales.

Esta exigencia representa que los trabajadores desarrollen su trabajo bajo condiciones de presión, estrés, sobrecargas de trabajo y en ocasiones bajas remuneraciones, generando la necesidad de laborar teniendo como premisa el otorgar un servicio que cada vez le representa un mayor esfuerzo.

Al estar sometido a estos niveles de presión para poder cumplir con este requerimiento, los trabajadores tienden a enfermarse o liberar esta tensión de diferentes maneras como; frustración, malhumor, enfermedades físicas, o incluso mentales, que con el paso del tiempo van empeorando, pero se ven forzados a seguir por la necesidad de contar con un empleo, lo que además se refleja en la atención del servicio.

Esta situación debe preocupar a las organizaciones turísticas y buscar el diseño de estrategias que le permitan alcanzar sus objetivos y la vez mejorar la calidad de vida de sus empleados. De ahí la necesidad de conocer primeramente los factores que están influyendo en el trabajador de este tipo de organizaciones respecto a su situación en el empleo, como referente para identificar aquellos aspectos

COLPAREMEX

que deben atenderse a fin de mejorar sustancialmente las condiciones para desarrollar una mejor la calidad de vida en el trabajo.

En Mazatlán, como en todo México, las organizaciones turísticas representan una parte muy importante de la actividad económica, muchas de ellas buscan incrementar su competitividad como opción de supervivencia ante las agresivas condiciones de mercado vigentes. En este sentido, la presente investigación pretende analizar los factores de la calidad de vida laboral que influyen en organizaciones turísticas. Con ello obtendremos un mayor conocimiento de los efectos que propician las condiciones de vida laboral en empresas que atienden los preceptos establecidos desde lo micro y macro dentro la CVL.

La organización productiva se asume desde el concepto de empresa como el espacio y relaciones donde se desarrollan procesos de producción y comercialización de satisfactores que generan y maximizan ganancias. Las condiciones intrínsecas para tal efecto son la productividad, la competitividad y la rentabilidad. Esta tríada requerida es indisoluble y a su vez secuencial, su

óptimo indiscutible sólo puede lograrse al contener una armonía racional, relacional y cultural en el ámbito interno organizacional que permita su extrapolación al entorno del mercado a través de la valoración objetiva del producto ofrecido.

Esa armonía en mención es la motivante para analizar en esta investigación las implicaciones trascendentes de la calidad de vida laboral, sus impactos relacionales, su tipificación ideal, los contrastes y dinámica interactiva, desde una perspectiva coherente, lógica y práctica. El análisis debe partir de los componentes mismos de la empresa, las verdaderas dimensiones de competitividad se encuentran dentro de los propios elementos constitutivos y relacionales; su accionar o mantener en estado latente depende del nivel de conocimiento y creatividad en la estructuración de funcionamiento óptimo, gestión y retroalimentación misma de la visión organizativa del servicio.

## Marco Referencial

### Calidad De Vida Laboral

El estudio de la calidad de vida laboral se ha venido abordando básicamente bajo dos grandes perspectivas teórico-metodológicas: la calidad de vida del entorno de trabajo y la perspectiva de la CVL psicológica (Davis y Cherns, 1975; Taylor, 1978; Elizur y Shye, 1990; González et al., 1996). La evolución de las organizaciones tiene que ver con la calidad de vida laboral (CVL) que caracteriza a los grupos de trabajo. En todas las empresas se pueden identificar un conjunto de variables que representan indicadores de los niveles de vida laboral. Ninguna empresa que se precie de buscar constantemente incrementar sus niveles de productividad alcanzará ese propósito sin al menos, ofrecer a sus empleados las condiciones mínimas intrínsecas y extrínsecas de su entorno de trabajo que garanticen un nivel aceptable de satisfacción, como un referente importante de la calidad de vida laboral.

En este sentido el término CVL adquiere relevancia para investigadores de diversas disciplinas. La preocupación por la CVL surgió inicialmente en el mundo académico, en los trabajos del instituto

Tavistock de Londres (1974), que evolucionaron desde un enfoque socio psicológico hacia el socio técnico, los cuales son considerados precursores de este movimiento. Sin embargo, el interés por el tema ya estaba presente en movimientos sociales de los años 30 con el derecho de los trabajadores y la protección de hombres y mujeres; en los años 50 a través de las relaciones humanas, el enfoque socio técnico, así como en los años 60 con la dirección democrática, el enriquecimiento del puesto y la participación en el trabajo (Visauta, 1983, Gonzales, et al., 1996).

Ambas difieren en cuanto a los objetivos que persiguen en su propósito por mejorar la calidad de la vida en el trabajo, en los aspectos del entorno de trabajo que constituyen su objeto de estudio, en el foco de análisis en el que centran su interés y en el nivel de generalidad de sus análisis de la vida laboral.

La perspectiva de la calidad del entorno de trabajo tiene como meta conseguir mejorar la calidad de vida mediante el logro de los intereses organizacionales. El centro de sus análisis será el conjunto de la organización entendida como un sistema, llevando a cabo un nivel de análisis macro,

COLPAREMEX

es decir, de los diferentes subsistemas que la integran. En cambio, la perspectiva de la calidad de vida laboral psicológica muestra mayor interés por el trabajador, desarrollando un microanálisis de aquellos elementos puntuales que constituyen las distintas situaciones de trabajo en las que participa directamente el individuo. Mientras esta segunda corriente teórica señala la importancia de los aspectos subjetivos de la vida laboral y, por tanto, concede al trabajador un papel destacado, la perspectiva de la calidad del entorno de trabajo subordina tales aspectos a las condiciones de trabajo y a los elementos estructurales de la organización.

Los antecedentes de la CVL que influenciaron sus posteriores desarrollos fueron, por una parte, la Democracia Industrial, la cual se presentó en los países escandinavos y enfatizaba la búsqueda de las alternativas que posibilitaran la flexibilidad y la participación de todos en la planificación y realización del trabajo; y por otro lado, el desarrollo organizacional de Estados Unidos que enfocaba la eficiencia y eficacia organizacional y el desarrollo humano. La diferencia de ellos está en la importancia dada a los objetivos que cada uno propone. Sin embargo, lo

que une esos movimientos es el intento de otorgar una mayor calidad de vida a las personas en su entorno laboral (Gonzales, et al., 1996).

El movimiento Calidad de Vida Laboral se consolida en la conferencia internacional que tuvo lugar en la Universidad de Colombia en 1972 y cuya temática central eran los problemas del entorno laboral. La obra de Davis y Cherno *The quality of working life* (1975), destaca el interés por la búsqueda de soluciones de problemas del entorno laboral, así como una mayor humanización y desarrollo del potencial humano en los centros de trabajo.

Si bien algunos teóricos definen la calidad de vida laboral desde diferentes posturas, son coincidentes en algunos elementos. Para Guest (1979), es un proceso a través del cual una organización trata de expandir el potencial creativo de sus miembros implicándoles en las decisiones que afecten a su trabajo. Por su parte Gibson (1996) indica que la calidad de vida en el trabajo es una filosofía, un set de creencias que engloba todos los esfuerzos por incrementar la productividad y mejorar la motivación de las personas, enfatizando la participación de la gente, la dignidad, y eliminando los aspectos disfuncionales de

la jerarquía organizacional. Por su parte Turcotte (1985), identifica que la CVL es una dinámica que se presenta en la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del hombre con el fin de lograr una mayor congruencia con su espacio de vida total.

A partir de diversas acepciones, se presentan diferentes posturas de categorías que integran la calidad de vida laboral. En este sentido, Oliveira (2003), señala como categorías las siguientes: remuneración satisfactoria, trato recibido, carga de trabajo, estabilidad en el empleo, relación con los jefes, entorno físico del trabajo, autorrealización, demandas del trabajo y relación interpersonal. Requena (2000) también plantea indicadores como: paga justa, libertad de expresión, igualdad, jornada de trabajo razonable, oportunidades de crecimiento, protección de los derechos del trabajador.

La CVL es el proceso a través del cual una organización responde a las necesidades de sus empleados desarrollando los mecanismos que les permitan participar plenamente en la toma de decisiones de sus vidas laborales (Robbins, 1989).

A partir del análisis teórico de la Calidad de Vida Laboral, se entiende que es un proceso dinámico que representa condiciones y ambientes de trabajo favorable, que promuevan la Seguridad Laboral y su Desarrollo Personal.

### **Metodología**

La investigación se desarrolla bajo una perspectiva cuantitativa y cualitativa, de corte descriptivo, debido a no se manipularon las variables, ya existentes en el objeto de estudio.

El método utilizado es el estudio de caso, el cual es una estrategia de investigación que se enfoca a entender las dinámicas presentes en el fenómeno a investigar (Eisenhardt, 1989).

Yin (1994) señala que el realizar estudios de casos permite entender fenómenos sociales complejos.

Asimismo, propone la revisión de 3 criterios que deben analizarse para utilizar este tipo de método:

1. El interés por responder las preguntas ¿cómo? y ¿por qué?;
2. El grado de control que se tiene sobre los fenómenos o conductas a estudiar
3. Estudiar fenómenos contemporáneos.

COLPARMEX

Este método permite aplicar diversos instrumentos para recabar la información necesaria como son cuestionarios, entrevistas, observación directa, entre otros, tanto de corte cuantitativo como cualitativo.

En este caso, se utilizó el cuestionario CVT- GOHISALO diseñado para conocer la percepción de los trabajadores en 7 indicadores de la calidad de vida laboral (organización e indicadores individuales), se integró por 74 reactivos presentados en dos partes, la primera consistió en recabar datos generales del trabajador (demográficos, escolares y organizacionales), la segunda estuvo conformada por oraciones afirmativas utilizando una escala de Likert. Asimismo, se aplicaron entrevistas a profundidad para profundizar en la temática y observación directa.

El instrumento es altamente confiable, con un Alfa de Cronbach total de 0,9 así como en cada una de las dimensiones del instrumento.

Se realizó una validez factorial para determinar la estructura de las dimensiones teóricas de la medida de la calidad de vida laboral.

El análisis factorial de 46.86% de varianza explicada acumulada y se obtuvieron cargas factoriales por arriba de 0.30 para las siete dimensiones.

### **Resultados y Discusión**

Del análisis de la muestra de un total de 300 personas se encontró que un 75% está representado por personas del sexo femenino y un menor porcentaje del 25% por personas del sexo masculino. Se muestra que el 25% de las personas que laboran en la organización son mayores de 46 años de edad, posteriormente el segundo mayor rango con el 22% lo forman personas de 26 a 30 años, siguiéndole personas de 41 a 45 años con un porcentaje del 20%, y con puntuaciones menores se encuentran personas entre 36 y 40 años con el 13%, finalmente con los porcentajes más bajos e iguales con el 10% son personas que se encuentran en la edad de 31 a 35 años y de 18 a 25.

Con respecto al estado civil existe un 53% que están casados, le siguen los solteros con un 45% y el resto con un 2%.

El 42% de los empleados de la organización cuentan con un nivel de estudios de licenciatura, seguido con un

porcentaje interesante de un 33% de nivel de estudio de posgrado, le sigue un 15% estudios comerciales y por último con un 10% de bachillerato.

Los trabajadores de la organización tanto de confianza como sindicalizados se encuentran con un porcentaje igual con un 50%.

Los años de antigüedad que tienen los empleados en la empresa, por lo tanto, se pueda dar cuenta con el 55% que más de la mitad de los empleados tienen más de 10 años trabajando en la empresa, le siguen con un 20% los que tienen poco menos de 3 años, 15% de 3 a 5 años y posteriormente con un 10% los de 6 a 10 años laborando.

#### Dimensión Soporte Institucional para el Trabajo

Se observa que el puntaje obtenido está en la media normal con una preocupante tendencia a la baja esto, plantea una limitada satisfacción laboral por la baja motivación en la funciones que le son asignadas a los empleados , por el poco apoyo para realizar funciones eficientes, y por lo general optan por el distanciamiento ante sus jefes , no existe adecuada comunicación entre compañeros , y no se visualizan con oportunidades para obtener

un puesto de nivel jerárquico más alto , se limitan a expresar sus opiniones por temor a represarías por lo tanto la puntuación obtenida indica que el trabajador presenta una tendencia a la insatisfacción personal en el trabajo.

#### Dimensión Seguridad en el Trabajo

El resultado obtenido presenta una poca satisfacción en su trabajo, perciben que su salario es poco para las funciones que desarrollan en su puesto de trabajo, es decir no cubre con sus necesidades personales, no ven oportunidades de ascenso, sienten injusticias por parte de la empresa en cuanto a oportunidades de ascensos, evoluciones y capacitación que se les brindan, regularmente estas personas presentan problemas de salud relacionadas con las condiciones de trabajo.

#### Dimensión Integración al Puesto de Trabajo.

Los resultados obtenidos presentan niveles bajos en esta dimensión, los trabajadores no están conformes con los objetivos de la institución, se desmotivan fácilmente y hacen responsables a otros compañeros de trabajo de sus fracasos laborales, son poco cooperativos y tienen conflictos debido a



la baja capacitación que existe en la empresa.

#### Dimensión Satisfacción por el Trabajo.

En el puntaje obtenido se observa que los empleados tienen un nivel bajo de satisfacción por el trabajo, se sienten insatisfechos por las funciones asignadas en su puesto de trabajo, debido a la modalidad de contratación, duración de la jornada de trabajo, cantidad de trabajo que se les asigna, otras funciones que afectan a la satisfacción laboral la manera en que la empresa toma en cuenta las habilidades potenciales y creatividad de sus trabajadores, otra razón, es la falta de reconocimiento que existe para los empleados por sus logros laborales, es por ello que los empleados están insatisfechos en la calidad de vida laboral.

#### Dimensión Bienestar Logrado a Través del Trabajo y Administración del Tiempo Libre.

Estas dimensiones plantean que los empleados se sienten insatisfechos con su percepción de utilidad, con el disfrute de actividad laboral, las condiciones de su vivienda no son las esperadas, evaluación de su salud en general, cuidado de su nutrición, así como el equilibrio entre su

trabajo y la vida familiar, así como la planificación de su tiempo libre. Otro factor que participa en la insatisfacción en esta dimensión, es la prolongación de su jornada laboral y llevan trabajo a casa, a los empleados se le va en tiempo en otras actividades que no cumplen con los objetivos de la organización.

#### Dimensión Desarrollo Personal

En esta dimensión presentan puntaje demasiado bajo en sus niveles de satisfacción, no participan en los objetivos o metas de la institución, el trabajador expresa inseguridad por los logros alcanzados, y se siente vulnerable ante el trato con los usuarios y compañeros de trabajo.

### **Conclusiones**

Para la realización de esta investigación analizamos algunos modelos teóricos referente con la calidad de vida laboral enfocada al indicador individual de satisfacción laboral. Con el objetivo de conocer la calidad de vida laboral y su satisfacción de los empleados en empresas del ramo turístico. Para poder lograr el objetivo planeado implementamos dos instrumentos que aplicamos en la

COLPARMEX



organización al personal, el cual consistió en una encuesta de medición de la CVL de 74 ítems, llamado CVT-GOHISALO. El segundo instrumento fue una entrevista para informarnos de las percepciones de la calidad de vida laboral que se vive en la organización.

En base a los resultados obtenidos mediante los instrumentos para medir la calidad de vida laboral, se puede dar cuenta que en la organización los niveles de satisfacción laboral son bajos, ya que se sienten insatisfechos en su lugar de trabajo, ya que las funciones que se les asignan no son de su agrado o la cantidad de trabajo es excesiva, también puede repercutir en este caso la falta de reconocimiento a los empleados por sus logros laborales y las atenciones que se le brindan. Otro aspecto que puede afectar a la satisfacción laboral es la poca relación de convivencia que existe en la empresa con el trabajador y su familia, ya que una buena relación entre ambas, ayuda a que el trabajador este satisfecho y de esta forma rinde mejor en su área laboral.

Es importante que la organización trabaje por lograr la calidad de vida laboral, para llegar a tener personal motivado, entusiasta, comprometido con la empresa,

satisfecho laboralmente, de esta manera rinden mejor y se beneficia la misma institución al tener personal laborando con calidad.

## Tablas y figuras

En la tabla 1 se muestran los resultados correspondientes a las características sociodemográficas de los encuestados.  
Resultados de datos socio demográficos.

Tabla 1.

Variable	Descripción de las variables	
	Hombres	Mujeres
Sexo	25%	75%
Edad predominante	46 años o más (25%) 26 a 30 (22%) 41 a 45 (20%)	
Estado civil	Casado (53%) Soltero (45%) Otros (2%)	
Escolaridad	Licenciatura (42%) Posgrado (33%) Estudios comerciales (15%)	
Relación contractual	Confianza (50%) Sindicalizados (50%)	
Antigüedad en la empresa	Más de 10 años (35%) Menos de 3 años (20%) De 3 a 5 años (15%) De 6 a 10 años (10%)	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento

## Referencias

- Almudena, S., Esteban, A., (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador. Universidad de Oviedo Revista Psicothema. Vol. 14. Núm. 4. España.
- María, Ch; Karina, A. (2002). Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medio ambiente de trabajo, organización e indicador global, sector privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento. Revista Horizontes empresariales, 23-50. Chile.
- Johanna, G; Ana, U; José, B (2011). Riesgos Psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral. Acta colombiana de psicología, 24-34.
- Lares, S. A. (1998). Calidad de vida en el Trabajo. Un modelo integral. Servicio Editorial BL.
- Raquel, G; Gustavo, H; José, S. (2009). Instrumento para medir la Calidad de Vida en el Trabajo. CVT-GOHISALO. Guadalajara, Jalisco: Ediciones de la noche.
- Vélez, M. A. (2010). Calidad de vida laboral en empleados temporales del valle de Aburra-Colombia. Ciencias estratégicas, 225-236.

**Propuesta teórica hacia la sustentabilidad de empresas turísticas en  
México**

**Theoretical proposal towards the sustainability of touristic companies in  
Mexico**

**Arely Rojas Flores**

**Alejandro Juárez Peña**

**Marcelo Paredes Cuahquentzi**

ORCID: 0000-0002-6378-6958

**Universidad Autónoma de Tlaxcala**

**Autor de correspondencia:** marparcua@gmail.com

## **Resumen**

El ecoturismo es el tipo de turismo que nos permite estar en contacto directo con un entorno estrictamente natural con exigencias específicas para su cuidado, mantenimiento y conservación.

**Objetivo.** Por ello, el objetivo de este trabajo es proponer acciones para que las empresas turísticas de esta tipología sean sustentables.

**Material y método.** Bajo un tipo de investigación documental, descriptiva y propositiva, un enfoque cualitativo y con un método deductivo, se eligieron convenientemente a cuatro empresas del sector ubicadas en el sureste del territorio nacional que, dentro de sus actividades principales hacen presente la sustentabilidad como parte de su rutina, pues tiene como meta promover el cuidado del medio ambiente y el entorno en el que se encuentran.

**Resultados.** Se realizó una revisión teórica a las actividades primordiales de las mismas para presentar información, de la cual se muestran los puntos de vista de cada una de ellas a manera de conclusión.

**Palabras clave:** Empresa turística, sustentabilidad, sostenibilidad, ecoturismo.

## **Abstract**

Ecotourism is the type of tourism that allows us to be in direct contact with a strictly natural environment with specific requirements for its care, maintenance and conservation.

**Objective.** Therefore, the objective of this work is to propose actions so that tourism companies of this type are sustainable.

**Material and method.** Under a type of documentary, descriptive and propositional research, a qualitative approach and with a deductive method, four companies of the sector located in the southeast of the national territory were conveniently chosen that, within their main activities, make sustainability present as part of their routine, as it aims to promote the care of the environment and the environment in which they are.

**Results.** A theoretical review of the main activities of the same was carried out to present information, from which the points of view of each one of them are shown as a conclusion.

**Keywords:** Tourism company, sustainability, sustainability, ecotourism

## **Introducción**

Ante los avances tecnológicos y sociales es usual que se pongan en segundo término aspectos como la responsabilidad social, la ética y la sustentabilidad, cosa que no debería presentarse a estas alturas, sabemos que en las últimas décadas hemos estado consumiendo más recursos de los que se nos es permitido por año, al octavo mes de 2020 hemos agotado los recursos que se habían destinado para este año, debemos cambiar nuestros patrones productivos y de consumo para disminuir nuestro impacto del uso de los recursos.

Es primordial reflexionar acerca del grado de sustentabilidad que realizan las empresas turísticas en la ejecución de sus actividades, pues debe existir un equilibrio entre los recursos que usamos y los que damos a cambio por ello, mantener armonía entre las actividades turísticas, la comunidad receptora y el entorno.

El turismo sostenible atiende las necesidades de los turistas y de las regiones receptoras, pero 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.

## **Revisión teórica**

Es fundamental definir aspectos de interés en este trabajo. Primeramente, es importante mencionar que, generalmente existe una confusión o se toman como sinónimos el concepto de sustentabilidad y sostenibilidad, cosa que es errónea, por lo mismo, es importante aclarar la definición de ambas para una mejor comprensión del tema.

Primero abordaremos el concepto de sostenibilidad, este "...tiene sus inicios en 1987 en el Informe de Brundtland, que establece las bases para actualmente definirla como el desarrollo que tiene como fin último perseguir la satisfacción de las necesidades de las actuales generaciones, sin perjudicar o comprometer los recursos o posibilidades de las futuras para satisfacer sus propias necesidades" (Cardoso, Castillo & Hernández, 2014). Mientras que, la "sustentabilidad es la habilidad de lograr una prosperidad económica sostenida en el tiempo protegiendo al mismo tiempo los sistemas naturales del planeta y proveyendo una alta calidad de vida para

las personas” (Calvente, 2007). Básicamente, la sostenibilidad hace referencia a la autosuficiencia y mantenimiento del entorno sin afectar el ecosistema, mientras que, la sustentabilidad se inclina a la intervención humana para responder las necesidades de la sociedad sin afectar la capacidad de satisfacción de las necesidades de las futuras generaciones.

Para Idalberto Chiavenato, autor del libro "Iniciación a la Organización y Técnica Comercial", la empresa "es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos". Explicando este concepto, el autor menciona que la empresa "es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social" (Thompson, 2006).

Diversos autores mencionan que la ética debe ser un enfoque fundamental en el funcionamiento de una empresa, pues esta facilitará el cumplimiento de la responsabilidad social que debe reflejar a su entorno, de esta manera puede contribuir a mejorar la calidad de vida de la sociedad en la que se encuentre

establecida la empresa a través de la generación de empleos y la oportunidad de que desarrollen sus habilidades y competencias. Por otro lado, vemos que “el turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico”. (OMT, 2019)

Para relacionar el tema de sustentabilidad y sostenibilidad con más facilidad, crearemos un enlace entre las empresas y el turismo, en este caso específicamente al ecoturismo, que es la modalidad de turismo más allegada al contacto con el medio ambiente. El llamado ecoturismo se creó a partir de una obtención de alternativa al turismo tradicional que generalmente se presenta en masa, que en la mayoría de las ocasiones se llega a presentar un tanto hostigante y molesto hacia las comunidades donde es desarrollado.

Como bien se mencionaba anteriormente, como parte del ecoturismo y sustentabilidad, se presenta un acercamiento hacia el entorno aprovechando los recursos de los que nos provee el destino, pero sin comprometer la oportunidad de que futuras generaciones también puedan gozar de esos beneficios, al mismo tiempo que, se promueve un crecimiento en el aspecto económico, social y cultural en la población receptora. Ana Báez en su libro “Ecoturismo / Turismo Responsable” considera que el Ecoturismo debe desarrollarse bajo ciertos valores que deben ser seguidos por el turista y la comunidad local o receptora. Entre los más importantes se destacan: la responsabilidad y el manejo de los atractivos, el respeto hacia el entorno y la comunidad receptora y ofrecer un producto honesto y educativo que llene al turista de nuevos conocimientos.

### **El contexto**

#### **Importancia del turismo en el país**

El turismo en México se ha dado paso a ser un importante factor económico, pues es una de las principales actividades culturales que generan economía en los diferentes estados de la república, sea cual sea la variable turística que se desarrolle

genera un impacto profundo que es reflejado en la economía del país.

Las empresas que estén ligadas al turismo deben generar un equilibrio entre el crecimiento económico del lugar donde está ubicado el atractivo turístico y la sociedad receptora, para ello debemos asegurarnos de que las actividades que se realizan dentro del territorio sean pensadas de acuerdo con los objetivos que se quieren lograr. Para poder hablar de sustentabilidad dentro de las actividades turísticas, hay que tener presente el cuidado del medio ambiente y el entorno en el que se desarrolla la actividad turística, centrar los aspectos ecológicos, culturales y sociales para no descuidar ninguna de las vertientes. Es necesario crear un turismo inclusivo y no invasivo para poder llamarlo ecoturismo, de esta manera nos aseguramos de que los turistas aprendan a viajar responsablemente, tengan presente la conservación del medio ambiente basada en una relación de respeto y ética con la naturaleza desde la perspectiva del oferente y el demandante.

Existen empresas que van ligadas con el desarrollo de la sustentabilidad en el ámbito turístico, son empresas las cuales su función principal es que los turistas desarrollen nuevas actividades totalmente

COLPARMEX

diferentes descubriendo sus habilidades o conocimientos en un entorno natural, cultural, etc..., es decir, que dichas actividades se lleven a cabo en contacto con la naturaleza u otro tipo de turismo. Uno de los fines de las empresas que están especializadas en el ecoturismo es que exista la sensibilidad social y el respeto hacia el medio ambiente.

Un ejemplo en México es la empresa llamada La Mano del Mono, es una empresa de ecoturismo que sirve como puente entre las comunidades indígenas que habitan en áreas naturales protegidas y las personas que viven en ciudades y tienen inquietud por conocerlas. Los guías de viaje y los propios nativos ofrecen a los participantes una filosofía de vida sostenible, enseñándoles a vivir respetando los recursos naturales. Ellos para completar su oferta, ofrecen talleres educativos dirigidos a estudiantes, formación para ‘start-ups’ del sector y actividades de ‘team building’ enfocadas en compañías. Además, colaboran y establecen sinergias con otros proyectos del sector, “conectamos a empresas comunitarias de ecoturismo con nuevos nichos de mercado a través de diferentes productos y cocreamos experiencias que inspiran y motivan cambios de

comportamientos en las personas que viven en ciudades”.

No obstante, el conocimiento y uso de indicadores que permitan el diagnóstico y evaluación de la sostenibilidad aún están limitados. Se hace una revisión sobre el uso de indicadores turísticos de sostenibilidad en México y se analizan los vacíos de información, además de examinar algunas implicaciones para el ecoturismo. Se propone que la construcción de un sistema de indicadores con generalidades y especificidades promovería el manejo más sostenible del turismo y podría representar un medio de diálogo entre los actores involucrados.

### **Comunidad receptora**

Si bien hoy en día es complicado encontrar sociedades que no tengan influencias del mundo exterior, el ecoturismo se caracteriza a nivel social por respetar las tradiciones y la forma de vida de las poblaciones receptoras del turismo, cuidando que la llegada de visitantes no afecte o altere sus comportamientos tradiciones, así como evitando que los servicios ofertados en el ecoturismo se amolden exclusivamente a las necesidades de estos últimos.



“El ecoturismo aprovecha y valora el conocimiento histórico especializado y las tradiciones que las poblaciones locales tienen del entorno en el que se han desarrollado durante siglos, de forma que este complementa la educación, capacitación y participación que se les brinda como gestores del ecoturismo, lo que a su vez impulsa la competitividad frente a otros destinos, aumenta la residencia del entorno y constituye una experiencia mucho más enriquecedora para el visitante que aquella que ocurre cuando se visita un destino sin un guía capacitado...” (Macias, 2012).

Asimismo, es importante que se hagan partícipes de la actividad ecoturística a aquellos profesionistas originarios de la región para que, de esa forma pueda conformarse un equipo multidisciplinar que pueda enfrentar los retos que esta modalidad turística exige, así como por la protección que la sociedad receptora puede representar al ser parte del entorno y tener el compromiso de sentirse él mismo como parte de.

Por todo lo anterior es de gran importancia que los pobladores no sólo conozcan las estrategias para impulsar el ecoturismo, sino que también se les muestre el cómo y por qué se crean las mismas, para así, se

les permita identificar los beneficios que pueden obtener, sepan gestionarlos y puedan crear un modelo de acción turística que cumpla con los objetivos planteados principalmente de la sustentabilidad, responsabilidad y ética.

### **El ecoturismo y su relación con el desarrollo sustentable**

La relación entre ecoturismo y desarrollo sustentable tiene razón en la propia evolución y surgimiento del concepto de desarrollo sustentable a nivel mundial. Es decir, en las diversas conferencias y acuerdos internacionales que han dado pauta para la construcción del concepto de sustentabilidad. El surgimiento de dicho concepto previamente expuesto, también el contexto en el que a la par, la industria turística se incorporaría a la corriente sustentable.

Así, el ecoturismo surge como la respuesta a las preocupaciones ambientales existentes al interior de la propia industria turística. Dicho surgimiento se sustenta tanto en los acuerdos y conferencias sobre el concepto propio de sustentabilidad, como en los tratados y acuerdos que busca responder a las preocupaciones ambientales que al mismo tiempo surgían al interior de la industria turística, sobre

todo por la necesidad de crear las bases y nuevos modelos turísticos que forjaran un contrapeso al modelo del crecimiento predator por el que dicha industria había caminado hasta el momento

García, Alvarado y Alcántara (2005) hacen mención de cinco factores para la obtención de un desarrollo sustentable, estos factores deben cumplirse a la par para mantener un equilibrio entre los aspectos que pueden determinar el éxito o el fracaso del mismo, estos son representados a través de la dimensión económica, humana, ambiental, institucional y tecnológica.

Definen estas dimensiones como:

Dimensión económica: “La actividad económica, bajo la perspectiva de la sustentabilidad, no puede seguir funcionando bajo el lema de que “pase lo que pase, el negocio continúa”. Se debe avanzar para cambiar el paradigma... En un esquema de sustentabilidad, lo que cuenta no es el crecimiento de la producción, sino la calidad de los servicios que se prestan”.

Dimensión humana: “El desarrollo sustentable se orienta a una mejor calidad de vida, reasignando los recursos económicos para atender estas necesidades”.

Dimensión ambiental: “... En un modelo sustentable, la utilización de los recursos naturales y energéticos se limita a la capacidad de regeneración de éstos, y la generación de los residuos a la capacidad de asimilación del ecosistema”.

Dimensión institucional: “La sustentabilidad implica realizar progresos significativos en la descentralización política y administrativa de las decisiones, para estimular nuevas formas de organización y participación ciudadana”.

Dimensión tecnológica: “Se requiere una aceleración de la innovación y el desarrollo tecnológico para reducir el contenido de recursos naturales en determinadas actividades económicas, así como para mejorar la calidad de la producción...”

Nos damos cuenta que el turismo sostenible tiene dos impactos, tanto positivos como negativos, ya que por una parte tenemos en claro que las repercusiones positivas tiene como fin; crear nuevos empleos, incremento de ingresos económicos, disminución de migraciones por falta de trabajo, mejora del nivel cultural de la población local y apertura a costumbres más libres, intercambios culturales en ambos sentidos,

modos de vida, sensibilización de turistas y población local hacia el medio ambiente, etc.

Por otra parte, como ya se había mencionado también tiene consecuencias negativas que estas son; un incremento en el consumo de suelo, agua, energía, destrucción de paisajes, aumento de la producción de residuos y aguas residuales, alteración de los ecosistemas, introducción de especies exóticas de animales y plantas, inducción de flujos de población hacia poblaciones turísticas, aumento de incendios forestales, tráfico de personas y drogas, etc.

Se hacen necesarias medidas efectivas para lograr que, como reclama Naciones Unidas, las actividades turísticas se organicen en armonía con las peculiaridades y tradiciones de las regiones y paisajes receptores, de forma que se proteja el patrimonio natural que constituyen los ecosistemas y la diversidad biológica y, debemos añadir, cultural.

### **Método**

Esta investigación es de tipo documental, descriptiva y propositiva puesto que se realiza una indagación en fuentes primarias y secundarias en relación con empresas turísticas que practican la

sustentabilidad. Se describen los pormenores de la misma actividad y con base en esta información se realiza una propuesta teórica para que otras empresas pongan en marcha este concepto. Tomamos un método deductivo-inductivo para el análisis de la información y llegar a la propuesta bajo un enfoque cualitativo.

De manera conveniente se eligen a cuatro empresas del sector ubicadas en el suroeste de México. Entonces, para adentrarnos al tema de las empresas y su actuación con la sustentabilidad se mencionan los siguientes ejemplos:

En el país, existen iniciativas comunitarias que se involucran en la relación de un turismo sustentable y sus actividades, como primer ejemplo está “Community Tour Sian Ka’an” quien destina una gran parte de los recursos económicos que generan a partir del turismo hacia las comunidades receptoras, también, una actividad de gran impacto positivo es el crear recorridos con grupos de personas de menor magnitud a la que normalmente se está acostumbrado para minimizar el impacto ambiental, a la vez, generando una mejor atención hacia el turista, otro punto a destacar a su favor es que esta

COLPARMEX

empresa únicamente contrata a guías locales pues uno de sus objetivos es aumentar la calidad de vida de la sociedad a partir del empleo.

Moviéndonos al sur, específicamente en Oaxaca, encontramos el Centro ecoturismo “La Escobilla”, santuario de la tortuga, donde se promueven y llevan a cabo el uso sustentable y conservación de los recursos del entorno, así como también de la flora y fauna que se puede encontrar ahí.

Por otro lado, en un campamento ecoturístico en Chiapas (Nahá), sabemos que la sustentabilidad como característica tiene la intervención humana, ellos apuestan a la conservación de los rasgos culturales mayas dentro del área protegida con la que cuentan y hacen uso, promueven y realizan actividades para conservar su cultura y su ecosistema, uno de los factores que los ayudan a lograrlo es uno de los viveros que crearon, así como la reforestación de bosques y aumento de producción de café.

Bien sabemos que en el ámbito turístico uno de los elementos más importantes tanto por ser un servicio directo como por el grado de derrama económica que deja es

el hospedaje, por lo cual, decidimos reconocer a empresas que cumplen con el factor de sustentabilidad, y ven por el entorno que los rodea y no sólo su beneficio propio.

En Yucatán, existe una hacienda llamada Chichen Resort, quienes respetando la cultura e ideologías mantiene las tradiciones de la región, ofrecen actividades centradas al ecoturismo como la visita de cenotes y cuevas, avistamiento de aves propias de la región, recorridos en zonas arqueológicas, históricas y coloniales, entre otras actividades, las cuales se encargan de llevar a cabo con respeto y cuidado a la aproximación del medio ambiente. Otro punto para destacar es que dentro de su restaurante y spa únicamente usan productos orgánicos de ingredientes propios de la región.

De semejante manera, en Cancún, el hotel llamado “Eco-Hotel El Rey del Caribe” hace su contribución como empresa responsable y sustentable al aplicar un sistema de calentadores de agua a base del uso de energía solar, el uso de energías renovables nos ayudan a cumplir con ambos términos que al principio mencionábamos que suelen confundirse o usarse como sinónimo, la intervención

humana para el desarrollo de los calentadores se ve presente en la sustentabilidad y la autosuficiencia del sol para producir la energía nos refleja la sostenibilidad del proyecto. El uso de agua pluvial y el reciclaje de basura son otras actividades con las que aportan a la

sustentabilidad dentro de la empresa, pues se hacen responsables de los desechos que generan y al mismo tiempo aprovechan elementos de la naturaleza que pueden ser de utilidad pero que pocas empresas saben aprovecharlo.

### **Resultados**

En la tabla 1, se muestra un comparativo referente a la sustentabilidad y sus acciones que cada empresa observada tiene:

Tabla 1, Comparativo sobre sustentabilidad entre las empresas estudiadas

Nombre de la empresa	Rubros para que ellos puedan considerarse sustentable	¿Cómo definen sustentabilidad? Su objetivo
<b>Hacienda” Chichen Resort” (Yucatán)</b>	1.- Oferta de Eco-actividades 2.- Actividades respetuosas con el medio ambiente 3.- Elaboración de platillos con productos orgánicos 4.- Tratamiento de spa con productos únicamente regionales 5.- Uso de biodigestores 6.- Separación de agua 7.- Herbolaria maya	Se rige bajo una filosofía que promueve acciones sustentables y ecológicas, siendo pioneros en prácticas sustentables, con reconocimientos internacionales como: Organizaciones mundiales como National Geographic y Green Leaders han otorgado reconocimientos como destino eco cultural y líder en turismo sustentable por las prácticas innovadoras que han implementado.
<b>“Eco-Hotel El Rey del Caribe” (Cancún)</b>	1.- Plan ambiental basado en: 1.1-Uso de calentadores de agua que funcionan con energía solar 1.2-Reciclaje de basura 1.3-Captura de agua de lluvia 1.4-Secadora de ropa solar 1.5-Composta de desechos orgánicos 2.- Promueve la conciencia ambiental	Surgió con el objetivo de respetar y cuidar el medio ambiente. Por tanto, se caracteriza por el uso de tecnologías alternativas
<b>Centro de ecoturismo “La Escobilla” (Oaxaca)</b>	1.- Se encarga de preservar la especie de la tortuga golfina 2.- Se llevan a cabo acciones de protección y conservación 3.- Se cuida su reproducción en forma natural 4.- Se llevan a cabo campañas de limpieza de playas y el manejo de aguas residuales por medio de biodigestor.	El principal objetivo de la comunidad es preservar la especie de la tortuga golfina y para eso se llevan a cabo acciones de protección y conservación
<b>Campamento ecoturístico NAHÁ (Chiapas)</b>	1.- Manejo de residuos sólidos 2.- Aprovechamiento sustentable de la energía 3.- Captación y uso de agua pluvial 4.- Diseño bioclimático y aprovechamiento responsable de los materiales 5.- Fomentar el conocimiento de la biodiversidad de los ecosistemas 6.- Señalización amigable con la biodiversidad	En Nahá están comprometidos con el cuidado y la conservación del entorno y con las especies de flora y fauna que han compartido la selva con la comunidad desde que llegaron nuestros antepasados.

Fuente: Elaboración propia.

A partir de esto, podemos darnos cuenta que, no es imposible implementar la responsabilidad social y sustentabilidad por parte de las empresas, así como las empresas mencionadas anteriormente han podido hacer de la sustentabilidad parte de su día a día en las actividades que realizan, podemos tomarlas de ejemplo para que más empresas empiecen a tomar conciencia de los beneficios que todos podemos obtener al generar actividades más sustentables y sostenibles, podemos preservar desde elementos tangibles hasta intangibles con la implementación de actividades respetuosas para con el entorno.

Es por eso por lo que, en este sentido es importante seguir con el cuidado de los atractivos turísticos a través de la responsabilidad social, ya que para el turismo sostenible se deben de tomar en cuenta tres puntos muy importantes que son:

1. Dar un uso óptimo a los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.

2. Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales arquitectónicos, así como sus valores tradicionales y, contribuir al entendimiento y a la tolerancia intercultural.

3. Asegurar actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten con oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.

La implantación de etiqueta “comercio justo” o, más específicamente, “turismo sostenible”, como garantía de que una empresa turística utiliza procedimientos sostenibles, respetuosos con el medio y con las personas, atendiendo a la legislación introducida para preservar lo que queda del mundo natural, como la Ley de la vida silvestre (Wild Law). En esa dirección van también las propuestas de introducir "ecotasas", con la idea de que quien contamine pague la descontaminación o que quien hace turismo contribuya a la compensación de



las emisiones de CO<sub>2</sub> (debidas, por ejemplo, a los desplazamientos en avión) y al mantenimiento de los espacios naturales visitados

Puede decirse, pues, que el turismo, tal como se está realizando actualmente, no es sustentable. Pero esto es consecuencia, como en el caso de otros muchos problemas, de una búsqueda de beneficios inmediatos, que impulsa a la masificación y a la destrucción de recursos. Como ha reconocido Francesco Frangialli, ex secretario general de la Organización Mundial del Turismo, “es cada vez más evidente que el turismo está siendo víctima, pero también contribuye al cambio climático y a la reducción de la biodiversidad” (Hickman, 2007).

En definitiva, empieza a crecer una demanda de turismo respetuoso con el medio y con las personas, que se ajusta a los requisitos de la “Nueva cultura” (de la movilidad, energética, urbana, del agua...) y que apuesta, consiguientemente, por reducir al máximo las emisiones contaminantes que genera el viaje, por valorar más los pequeños hoteles locales a las grandes cadenas hoteleras, por contribuir con ecotasas a la protección de la zona en vez de buscar los precios más

bajos a costa de la explotación de los trabajadores y la degradación del medio.

La Organización Mundial de Turismo enlistó una serie de nueve requisitos ya que los considera sumamente fundamentales para la implantación de la famosa llamada agenda 21 en los centros turísticos:

- 1) La minimización de los residuos.
- 2) Conservación y gestión de la energía.
- 3) Gestión del recurso agua.
- 4) Control de las sustancias peligrosas.
- 5) Transportes.
- 6) Planeamiento urbanístico y gestión del suelo.
- 7) Compromiso medioambiental de los políticos y de los ciudadanos.
- 8) Diseño de programas para la sostenibilidad.
- 9) Colaboración para el desarrollo turístico sostenible.

En México como parte de las acciones del Modelo de Sostenibilidad para lograr que las empresas prestadoras de servicios turísticos comenzaran la implantación de buenas prácticas sostenibles en sus procesos, se inició en 2016 la obtención de la certificación de sostenibilidad Biosphere.

COLPARMEX

Como parte del compromiso que la Secretaría de Turismo del Estado de Guanajuato (México) tiene con la Sostenibilidad, en 2014 puso en marcha su Modelo de Sostenibilidad Turística, una herramienta que nos permite incluir prácticas sostenibles en los destinos y organismos del sector turístico, basadas en los criterios de turismo sostenible del Instituto de Turismo Responsable para mejorar los efectos del turismo y elevar el nivel de vida de los ciudadanos de cada destino turístico.

Este modelo tiene como objetivo impulsar las prácticas sostenibles, mejorar los efectos del turismo y elevar el nivel de vida de los ciudadanos de cada destino turístico a través de sus tres principios: el impacto ecológico, el impacto económico y el impacto social.

### **Conclusiones**

Con la información presentada anteriormente, se analizaron los aspectos de importancia que generan un equilibrio entre las empresas y la sustentabilidad.

Como primera instancia, una empresa, cual sea su giro y tamaño, en esta ocasión dando un enfoque turístico, debe estudiar y plantear objetivos específicos que no sólo cumplan o lleven al crecimiento de su

empresa, sino que, se obtenga un beneficio para con el entorno a la par de la entidad económica.

Generalmente, como se mencionó antes, con la evolución tecnológica y empresarial suelen dejarse en segundo término los aspectos relacionados al medio ambiente, cuando debería ser nuestra prioridad, puesto que, del entorno natural es donde obtenemos los recursos de los cuales hacemos uso para ejecutar diversas actividades, ya sean empresariales, personales, o sociales; por esa misma razón, al obtener un beneficio de ello, nosotros debemos dar algo a cambio, lo que puede resumirse en dos aspectos, la ética y la responsabilidad social.

Actuar con responsabilidad y ética en cualquier ámbito de nuestra vida, nos generará cosas positivas y de provecho hacia las partes involucradas, en el caso de las empresas turísticas, es de notable importancia que, desde los elementos de trabajo, capital humano y recursos sigan un modelo de actuación sustentable, se obtendría un impacto mayor si en cada área se actuara de manera responsable y no sólo áreas específicas. Desde la influencia del oferente, se puede encaminar al turista hacia actividades y forma de vida más sustentable, esta concientización puede

COLPARMEX

parecer mínima en cierto momento pues llega a limitadas personas, pero el generar un pensamiento ético y responsable al mercado puede servir a extender el alcance de ese mensaje. Con ello empezaremos a ver un cambio en el comportamiento del turista al inclinarse más hacia elecciones de actividades turísticas más sustentables que permitan cumplir con sus ideales al mismo tiempo que satisface sus necesidades y deseos por los cual llegó al destino turístico. Junto con el apoyo de las empresas turísticas, la comunidad receptora y los turistas podemos empezar a generar un turismo más inclusivo y no invasivo, aprendiendo a respetar el entorno natural, cultural, costumbres, tradiciones, y en general la zona turística que nos provee de beneficios que debemos saber agradecer a la naturaleza.

Este tipo de pensamiento y acciones nos ayudará a minimizar nuestro impacto negativo medioambiental a la vez que otorgaremos experiencias positivas al turista que decida confiar en el servicio que ofrecemos.

Como sugerencia de nuestra parte, creemos que la implementación de sistemas energéticos a base de energía renovable, el cultivo orgánico de alimentos propios de la región a la que

aplique, así como también el pensamiento ético y responsable de los involucrados en las actividades turísticas, pueden generar impactos realmente positivos en la medida que se trate de incluir la sustentabilidad en todas las empresas y la forma de vida de la sociedad, lamentablemente, una de las principales limitantes de esta iniciativa, es que, cambiar completamente el funcionamiento de una empresa a partir de los aspectos mencionados, suele ser muy costoso, por lo cual, la mayoría de las empresas mantiene sus sistemas con los que han trabajado, y, el cambio del estilo de vida de las personas puede ser un tanto complicado ya que suelen aferrarse a sus pensamientos lo que provoca que cierren su panorama generando un estancamiento en la mejora de la actitud personal como de la sociedad.

Pensar conscientemente nos permitirá desempeñar actividades responsablemente.

## Referencias

- Almenar, R., Bono, E. y García, E. (1998). La sostenibilidad del desarrollo: El caso valenciano. Valencia: Fundación Bancaixa.
- Calvente, A. (2007). El concepto moderno de sustentabilidad. *Universidad Abierta Interamericana*, 3.
- Camacho-Rui, E., Carrillo-Reyes, A., Rioja-Paradela, T. M., & Espinoza-Medinilla, E. E. (2016). Indicadores de sostenibilidad para el ecoturismo en México: estado actual. *Limina R*, 14(1), 156-168.
- Cardoso, C., Castillo, M., & Hernández, C. (2014). Sosteniendo al turismo o turismo sostenible. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 23, pp. 376-395.
- Ceballos – Lascuráin, Héctor. 1998. *Ecoturismo, Naturaleza y Desarrollo Sostenible*. México, Edit. Diana
- Francisco (21/03/2014). Turismo Natural. [Importancia.org](http://Importancia.org)
- García, R. A. E., Alvarado, G. S. M., & Alcántara, H. T. R. (2005). Ética-responsabilidad social-desarrollo sustentable en las organizaciones. *Administración y Organizaciones*, 8(15), 27-45.
- Goeldner, Ch., Brent, J., (2009). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. Canadá: John Wiley & Sons.
- Hickman, L. (2007). El turista contaminante. *Foreign Policy (Edición española)*, 22, 28-37.
- Lalangui, J., Espinoza Carrión, C. D. R., & Pérez Espinoza, M. J. (2017). Turismo sostenible, un aporte a la responsabilidad social empresarial: Sus inicios, características y desarrollo. *Revista Universidad y sociedad*, 9(1), 148-153.
- Organización Mundial del Turismo (2019), *Definiciones de turismo de la OMT*
- Orozco Alvarado, Javier, Patricia, Virgen Aguilar, Carlos. (2008) *Desarrollo turístico y sustentabilidad social*. Editorial Miguel Ángel Porrúa.
- Secretaría de Turismo. a, Dirección General de Ordenamiento Turístico Sustentable, Marzo, 2018.
- Secretaría de Turismo. b, Ordenamiento Turístico Sustentable, Thompson, I. (2006). *Concepto de empresa*. Promonegocios. net.

Vilches, A. y Gil- Pérez, D. (2003). *Construyamos un futuro sostenible. Diálogos de supervivencia*. Madrid: Cambridge University Press.

Worldwatch Institute (1984-2010). *The State of the World*. New York: W.W. Norton.  
(Versiones en castellano, *La situación del mundo*, Barcelona: Icaria).