



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

LICENCIATURA EN CIENCIAS AMBIENTALES

Escuela Nacional de Estudios Superiores -
Morelia

MOTIVACIONES DE LA GESTIÓN
AMBIENTAL EN LA EMPRESA HOTELERA.
UN ESTUDIO DE CASO EN BAHÍAS DE
HUATULCO, OAXACA.

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADO EN CIENCIAS AMBIENTALES

P R E S E N T A

DAVID GONZÁLEZ JIMÉNEZ

DIRECTOR(A) DE TESIS: M. en C. CARLA P. GALÁN GUEVARA

MORELIA, MICHOACÁN

NOVIEMBRE, 2012



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS SUPERIORES, UNIDAD MORELIA
SECRETARÍA GENERAL
SERVICIOS ESCOLARES

DR. ISIDRO ÁVILA MARTÍNEZ
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN ESCOLAR, UNAM
PRESENTE.

Por medio de la presente me permito informar a usted que la Coordinación de la Licenciatura en Ciencias Ambientales, el día 21 de noviembre del 2012, acordó poner a su consideración el siguiente jurado para el Examen Profesional de la alumna **DAVID GONZÁLEZ JIMÉNEZ** con número de cuenta **410033494** con la tesis titulada: "**Motivaciones de la gestión ambiental en la empresa hotelera. Un estudio de caso en Bahías de Huatulco, Oaxaca**" bajo la dirección de la Tutora.- **M. en C. Carla Patricia Galán Guevara.**

Presidente: Dra. Alicia Castillo Álvarez
Vocal: Dra. Tuyeni Heita Mwampamba
Secretario: M. en C. Carla Patricia Galán Guevara
Suplente: Dr. Ernesto Vicente Vega Peña
Suplente: Dr. Eduardo García Frapolli

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente
"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"
Morelia, Michoacán a, 28 de noviembre del 2012.


DRA. EK DEL VAL DE GORTARI
COORDINADORA

El destino turístico Bahías de Huatulco, sin embargo, ha tenido una marcada falta de integración de la población local y un escaso desarrollo, cuestiones que han imposibilitado el surgimiento de una clase política y empresarial local capaz de tomar en sus manos el desarrollo (Mendoza et al., 2011). Según plantean Mendoza y colaboradores (2011), el turismo en este sitio ha tenido además impactos socioculturales, transformando los sistemas de valores sociales y colectivos, los patrones de comportamiento, las estructuras comunitarias, el estilo y la calidad de vida en el destino. Por esta razón, se argumenta que es obligación de todos los involucrados en el desarrollo del turismo cuidar el medio ambiente y los recursos, con miras de lograr que la economía se desarrolle de una forma capaz de satisfacer las necesidades de la población actual, pero sin comprometer el bienestar de las generaciones futuras (Filgueiras Nodar, 2009).

El presente trabajo se llevó a cabo en el Destino Turístico Bahías de Huatulco, Oaxaca (Figura 1). Uno de los CIP planeados por el Estado que han recibido una gran inversión por parte de FONATUR y cuyo sector turístico ha sido reconocido por su liderazgo reciente en certificaciones de sustentabilidad y ecoeficiencia (FONATUR, 2011; NotiOax, 2011). Además, es una región que por sus características geográficas, ecológicas y socio-económicas antes planteadas, permite identificar con mayor claridad las relaciones entre el desarrollo de la actividad turística y los ecosistemas.

Este trabajo pretende, por un lado, realizar una descripción general del sistema a analizar, y por otro lado realizar un análisis específico a partir de un estudio de caso con un hotel de gran importancia y reconocimiento en el destino turístico. De esta forma, se presenta una investigación que, además de buscar generar conocimiento valioso, pretende que éste pueda ser de utilidad para las instituciones que han sido analizadas y que pueda forjar instrumentos útiles para el hotel que ha sido objeto de estudio.



Agradecimientos especiales a Carla y Eduardo que
con la mente y el corazón abierto, formaron
parte esencial de mi camino estudiantil.

En particular agradezco la colaboración de las instituciones y personas
que participaron en la elaboración de este trabajo.

Así mismo agradezco la participación de
Alicia, Tuyeni, Ernesto y Eduardo
como revisores de esta tesis,
elaborada bajo la excepcional dirección de Carla.

A mis padres que me dieron alas
a mi hermana que me tomó de la mano
a mis amigos que iluminaron el camino
para que pudiera llegar a este lugar.

Llegué con maletas y me voy con amigos.
Por todos los momentos y sabiduría que me regalaron, gracias.

Claudia -

Daniel -

Iván -

Jimena -

Karem -

Mariana -

Natali -

CONTENIDO

GLOSARIO	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	11
Justificación	15
Preguntas de investigación	18
Objetivos	18
MARCO CONCEPTUAL	19
La sustentabilidad	19
Los sistemas Socio-Ecológicos	20
Servicios Ecosistémicos	23
Las empresas	25
Responsabilidad Social Empresarial/ Corporativa	27
METODOLOGÍA	31
Enfoque metodológico	31
Diseño metodológico	32
Procedimientos para la recopilación y organización de datos	35
Análisis comprensivo y triangulación de datos	39
RESULTADOS GENERALES	41
Caracterización del sistema Socio-Ecológico	41
Subsistema Ecológico	41

Subsistema Social	44
Contexto histórico	44
Características Socio-Económicas Generales y Discursos Institucionales	46
ESTUDIO DE CASO	64
Descripción de la institución: El hotel	64
Impactos y Dependencias Sobre los Servicios Ecosistémicos	68
Estrategias de Gestión del Hotel	71
Incorporación de los Servicios Ecosistémicos en la Gestión Hotelera	73
DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	76
BIBLIOGRAFÍA	83
ANEXOS	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Bahía Cacaluta, Huatulco, Oaxaca.	16
Figura 2 Escalas de análisis de la investigación	19
Figura 3 Sistema socio-ecológico	20
Figura 4 Marco conceptual de los servicios ecosistémicos	23
Figura 5 Relaciones de dependencia e impacto sobre los SE.	25
Figura 6 Etapas de implementación de la RSC	27
Figura 7 Cubierta vegetal	43
Figura 8 Línea de tiempo	44
Figura 9 Agricultura	46
Figura 10 Establecimientos de hospedaje y alimentos	46
Figura 11 Crecimiento poblacional	47
Figura 12 Instituciones locales	47
Figura 13 Sociograma	48
Figura 14 Diagrama de funciones de la DTM.	50
Figura 15 Diagrama institucional PNBH.	52
Figura 16 Diagrama institucional EVH.	57
Figura 17 Diagrama institucional OAA.	60
Figura 18 Diagrama institucional CPL.	62
Figura 19 Diagrama institucional del hotel.	64
Figura 20 Gráfico de dependencias sobre los SE por institución.	67
Figura 21 Gráfico de impactos sobre los SE por institución.	67
Figura 22 Diagrama de acciones y discursos institucionales ubicados en el marco de la RSC.	71
Figura 23 Diagrama de SE en el contexto de las etapas de la RSC.	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Diseño metodológico	32
Tabla 2 Tabla de dependencias e impactos sobre los SE.	69

ÍNDICE DE MAPAS

Mapa 1 Área de estudio	41
Mapa 2 Cubierta vegetal y escorrentía	42

GLOSARIO

- **AC:** Asociación Civil
- **ANP:** Área Natural Protegida
- **CDI:** Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas
- **CIC:** Consejo de Iniciativa Ciudadana
- **CIP:** Centro Integralmente Planeado
- **CONAFOR:** Comisión Nacional Forestal
- **CONAGUA:** Comisión Nacional del Agua
- **CONANP:** Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas
- **CPL:** Comité de Playas Limpias
- **DTBH:** Destino Turístico Bahías de Huatulco
- **DTM:** Dirección de Turismo Municipal
- **EUA:** Estados Unidos de América
- **EVH:** Equipo Verde Huatulco, A.C.
- **FIFONAFE:** Fideicomiso Fondo Nacional de Fomento Ejidal
- **FONATUR:** Fondo Nacional de Fomento al Turismo
- **GAIA:** Grupo Autónomo para la Investigación Ambiental, A.C.
- **GEI:** Gases de Efecto Invernadero
- **GSTC o CMTS:** Global Sustainable Tourism Council / Consejo Mundial de Turismo Sustentable
- **HCN:** Huatulco Carbono Neutro
- **IAF:** Inter-American Foundation / Fundación Inter-Americana
- **INEGI:** Instituto Nacional de Estadística y Geografía
- **LGEEPA:** Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente
- **MA:** Millennium Ecosystem Assessment / Evaluación de los Ecosistemas del Milenio
- **MaB:** Man and Biosphere / Programa sobre el Hombre y la Biósfera
- **OAA:** Opciones Alternativas para el Ambiente, A.C.
- **OET:** Ordenamiento Ecológico Territorial
- **OMT o UNWTO:** Organización Mundial del Turismo
- **ONG:** Organización no Gubernamental
- **OT:** Ordenamiento Territorial
- **PIB:** Producto Interno Bruto
- **PMD:** Plan Maestro de Desarrollo
- **PNBH:** Parque Nacional Bahías de Huatulco
- **PROFEPA:** Procuraduría Federal de Protección al Ambiente
- **Ramsar:** Abreviatura para la Convención sobre los humedales de importancia internacional
- **RSC:** Responsabilidad Social Corporativa
- **SAGARPA:** Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación
- **SC:** Sustentabilidad Corporativa
- **SE:** Servicios Ecosistémicos
- **SECTUR:** Secretaría de Turismo
- **SEDESOL:** Secretaría de Desarrollo Social
- **SEMARNAT:** Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales
- **TEEB:** The Economics of Ecosystems and Biodiversity / La Economía de los Ecosistemas y la Biodiversidad
- **UMAR:** Universidad del Mar
- **UN u ONU:** United Nations / Organización de las Naciones Unidas
- **UNAM:** Universidad Nacional Autónoma de México
- **UNEP:** United Nations Environment Programme / Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente
- **UNESCO:** United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization / Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
- **WWF:** World Wildlife Fund / Fondo Mundial para la Naturaleza

RESUMEN

Los servicios ecosistémicos (SE) han surgido como una forma de integrar aspectos humanos con la estructura de los ecosistemas y sus múltiples funciones. En este sentido, los hoteles han impactado y se han beneficiado de ellos, siendo así importante integrar los SE en la gestión corporativa, y en este caso particular, en la gestión hotelera. Utilizamos entonces el concepto de Responsabilidad Social Corporativa para hacer un análisis de los SE de los cuales depende y a los que impacta un hotel en el Destino Turístico Bahías de Huatulco, un Centro Integralmente Planeado que ha sido guiado por objetivos de sustentabilidad en los últimos años; y para identificar cuáles son las motivaciones que impulsan a este hotel a incorporar aspectos ambientales en su gestión.

Para ello utilizamos un paradigma de investigación interpretativo que a partir de un enfoque metodológico cualitativo abarcó 4 escalas de análisis: 1) el sistema socio-ecológico, 2) los servicios ecosistémicos, 3) la empresa y 4) la responsabilidad social corporativa. Los datos que alimentaron la investigación fueron colectados a partir de encuestas, entrevistas, listas de verificación y revisión documental; y fueron analizados a través de estadística básica, cartografía general, análisis comprensivo y triangulación de datos.

De manera general los resultados muestran que los distintos actores abordados identifican que el hotel depende e impacta en mayor medida a los servicios de soporte, mientras que son los servicios de provisión de los cuales depende menos y los de regulación a los que menos impacta. La gestión ambiental de la empresa está motivada principalmente por la maximización de ganancias y el cumplimiento de obligaciones legales, sin embargo estas motivaciones atienden sobre todo a los servicios de provisión y de regulación. La gestión del hotel, por lo tanto, deja a un lado a los servicios de soporte que no solo son identificados como los de mayor importancia, sino que además, las acciones que podrían atenderlos estarían motivadas por un reconocimiento verdadero de lo que implica la sustentabilidad.

ABSTRACT

Ecosystem Services (ES) have emerged as a way to integrate human aspects with ecosystems structure and their multiple functions. In that order, hotels have both, impacted and benefited from ecosystems, thus being important to integrate ES with corporate management, and in particular for this case, to hotel management. We used the concept of Corporate Social Responsibility to analyze dependencies and impacts on ES generated by a hotel in Bahías de Huatulco, an Integrally Planned Tourism Destination, that has been guided by sustainable development goals during the last few years; and also to identify the motifs that are behind the incorporation of environmental aspects into its corporate management.

To do so, we adopted an interpretative research paradigm which covered, through a qualitative approach 4 scales of analysis: 1) the socio-ecologic system, 2) ecosystem services, 3) the enterprise, & 4) corporate social responsibility. The data was collected through surveys, interviews, check lists and documental research; and it was analyzed through basic statistics, general cartography, comprehensive analysis and data triangulation.

Results showed that different actors identify that the hotel both, depends and impacts in a greater scale support services, while provision services are those with a least dependency, and regulation services the least impacted. Meanwhile, the hotel's environmental management is motivated essentially by profits maximization and legal comply, however this motifs are mostly engaging with provision and regulation services. The hotel's management, has left aside support services, which are not only those identified as the most important, but also, the actions that could engage with them would be motivated by a recognition of sustainability's real meaning.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años se ha generado un modelo de desarrollo que ha logrado ganancias sustanciales relativas al acceso humano a bienes y servicios. Estas ganancias, sin embargo, han ocurrido a costa de la degradación de los ecosistemas y del incremento de cambios abruptos, acelerados e irreversibles sobre ellos (Millennium Ecosystem Assessment, 2005). A partir de esto, han surgido consecuencias importantes para el mantenimiento del bienestar humano basado en el acceso y la disponibilidad de recursos naturales y de los servicios ecosistémicos, mismos que están disminuyendo en su cantidad y cambiando su calidad (Bishop et al., 2010; Millennium Ecosystem Assessment, 2005).

Las trayectorias actuales de desarrollo no están resultando en los beneficios humanos que se esperaban (Balmford et al., 2002). La disparidad en el ingreso *per capita* a nivel mundial está creciendo y la mayoría de los países no están en camino de cumplir las metas planteadas por las Naciones Unidas para el desarrollo humano y la erradicación de la pobreza (Balmford et al., 2002; Millennium Ecosystem Assessment, 2005).

Nuestra conversión y degradación de los ecosistemas y hábitats naturales restantes y sus consecuencias sobre el planeta, presentan un dilema que es tanto económico como moral (DesJardins, 1998; Millennium Ecosystem Assessment, 2005; Carpenter et al., 2009). Para satisfacer las necesidades básicas de una población creciente, la actividad económica ha aumentado la presión sobre los ecosistemas, degradando indirectamente el bienestar humano a cambio de ganancias privadas en el corto plazo. En estas circunstancias, mantener la integridad de los ecosistemas, reteniendo tanto como sea posible los restos de vida natural en ellos, tiene tanto sentido económico como sentido moral (Balmford et al., 2002).

En décadas recientes, las implicaciones socio-económicas del cambio ambiental se han hecho cada vez más claras. La rápida degradación de los ecosistemas alrededor del mundo han ocasionado la competencia de la gente por recursos cada vez más escasos. Debido a cambios en los ecosistemas, las empresas enfrentan costos de producción cada vez más altos reduciendo sus ganancias, y los gobiernos tienen que invertir en infraestructura para reemplazar servicios que solían ser provistos gratuitamente por el ambiente (Landsberg et al., 2011). En este sentido, diversos indicadores sugieren que la demanda humana sobre los ecosistemas crecerá aún más en las próximas décadas, poniendo en mayor riesgo el bienestar humano y a los individuos, instituciones, comunidades y naciones del mundo en posiciones cada vez más vulnerables (Millennium Ecosystem Assessment, 2005).

Discutir hoy acerca de la sustentabilidad y de sus vínculos con las políticas públicas y las prácticas empresariales, evidencia nuestra preocupación por los costos sociales crecientes de un modelo de desarrollo particular, por los límites ambientales de las actividades productivas y por los problemas asociados al bienestar social (Encinas, 2000). La integración de los elementos ambientales, económicos

y sociales en la toma de decisiones públicas y privadas, constituye hoy en día un reto por un esfuerzo colectivo para sentar las bases de una transición hacia la sustentabilidad (Belausteguigoitia, 2000).

Es cada vez más claro que la cuestión de la sustentabilidad requiere integrar factores económicos, sociales, culturales, políticos y ecológicos; que requiere la articulación constructiva de los enfoques “de arriba a abajo” para el desarrollo, con las iniciativas “de abajo a arriba”; que requiere de la consideración simultánea de dimensiones locales y globales (Gallopín, 2001); y que requiere de la interacción entre instituciones públicas y privadas para expandir horizontes de espacio y de tiempo. “En otras palabras, lo que se necesita es nada más y nada menos que un cambio fundamental en la forma en que abordamos el desarrollo y las relaciones sociedad-naturaleza” (Gallopín, 2001, pp. 17).

Esta necesaria transición es un proceso complejo y lento, que tiene que involucrar a todos los actores de la sociedad para convertirse en una tarea conjunta (Belausteguigoitia, 2000). Sin embargo, es evidente que las decisiones que se toman en todos los ámbitos de la política, así como en los sectores productivos, implican cuestiones que influyen en la transformación del medio ambiente y constituyen políticas ambientales explícitas e implícitas, casi todas ellas relacionadas con el crecimiento económico, que la mayoría de las veces privilegian el corto sobre el largo plazo, influyendo en forma negativa sobre el ambiente (Belausteguigoitia, 2000).

Por lo tanto, la integración de políticas es uno de los requisitos fundamentales para poder articular iniciativas, esfuerzos, recursos económicos y capacidades de gestión, no solo del sector público, sino entre órdenes de gobierno, el sector privado y con la sociedad misma (Belausteguigoitia, 2000). Es importante transitar hacia una sustentabilidad que apunte a la mejora de la condición humana a la vez que se mantienen los procesos de la naturaleza que sustentan la vida, un proceso que no necesariamente requiere de un crecimiento indefinido e irracional en el consumo de materia y energía (Gallopín, 2001; The SIGMA Project, 2003).

En la actualidad, las empresas desempeñan quizás el rol más importante en la generación de impactos ambientales derivados de los procesos de desarrollo y crecimiento económico. Cada vez más, su poder adquisitivo y el conjunto de decisiones que toman, ocasionan impactos más marcados. Nunca antes había sido tan grande el poder económico de las empresas para decidir el rumbo del desarrollo económico del mundo (Watanatada, 2010). Ejemplo de ello es el hecho de que para el año 2006 las 50 empresas más grandes del mundo tenían ingresos equivalentes al 5% del Producto Interno Bruto (PIB) mundial y más del 60% para el 2012 (con respecto al ingreso del sector privado), muchas de ellas formando las economías más grandes del mundo. Las 200 empresas más grandes del mundo tenían en el 2011 una venta de once mil millones de dólares, una cifra que solo se encontraba por debajo del PIB de los EUA (Lye, 2008; Sukhdev, 2012; Watanatada, 2010; White, 2011).

Las corporaciones son tremendamente poderosas y deberían tener una obligación y responsabilidad moral equivalente. Las empresas son parte de nuestro complejo y creciente sistema global, y el

desarrollo sustentable se presenta como un reto más para las formas convencionales de gestión de los recursos (Sukhdev, 2012; The SIGMA Project, 2003). Los temas ambientales están volviéndose cada vez más importantes para un amplio rango de actores relacionados con la empresa, incluyendo consumidores, accionistas, inversores potenciales, entidades crediticias, reguladores, empleados y el público en general (Bringer & Benforado, 1994; Craig, 1992; Greenberg & Unger, 1991; Hall, 1992; Ilinitch & Schaltegger, 1995; Makower, 1993). Cada vez más, sus productos son juzgados no sólo por los bienes y servicios que representan, sino también por los impactos que tienen en el bienestar humano, así como en el ambiente del que todos dependemos para la vida. Las expectativas están cambiando y con el poder global que representan, las empresas traen consigo responsabilidades, oportunidades y riesgos importantes en todos los aspectos del bienestar, mismos que deben ser abordados con una visión ambiental amplia (Lye, 2008; Sukhdev, 2012; The SIGMA Project, 2003).

Existen experiencias que plantean que las empresas que adoptan enfoques más sustentables en su gestión, disfrutan de beneficios económicos y sociales claros que pueden variar dependiendo del sector particular en el que se desenvuelven y de la etapa de desarrollo en la que se encuentran (The SIGMA Project, 2003). El modelo convencional a través del cual los directores de las empresas miden su desempeño en términos de cumplir con la responsabilidad únicamente en relación a las regulaciones estipuladas por un marco legal, está ahora transitando hacia uno en donde se toman en cuenta los valores y expectativas sociales con respecto al bienestar ecológico y social, así como las necesidades y expectativas de distintos actores más allá y por encima de la ley (Lye, 2008).

Actualmente “las empresas, en especial las multinacionales, han debido comprender que la economía global no es un fenómeno comercial o financiero”(Núñez R, 2002), sino que se trata, en realidad, de exigencias de competitividad relacionadas con la acción empresarial en la sociedad, mismo que para algunas empresas ha representado un creciente interés por tener un desempeño social y ambientalmente responsable (Núñez R, 2002). De acuerdo con Sprinkle y Maines (2010) las organizaciones están cada vez más preocupadas por las interacciones entre el ambiente y el bienestar social. Es así que los distintos grupos de interés asociados a las empresas, demandan cada vez más la incorporación de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) a la gestión empresarial.

Para incorporar tanto los aspectos socioeconómicos como los ambientales en la gestión de las empresas, un marco conceptual útil es el de los Servicios Ecosistémicos (SE) propuesto por el Millennium Ecosystem Assessment (2005) (abordados de manera específica en el marco conceptual), ya que logra expresar claramente las relaciones bidireccionales y dinámicas que existen entre los ecosistemas y la sociedad (Ash et al., 2010). Éste marco sirve como un punto de encuentro entre aspectos relativos a la economía, la sociedad y la ecología, apuntando cada vez más hacia los aspectos necesarios para lograr la sustentabilidad.

Los servicios ecosistémicos se presentan como una entrada que condiciona el bienestar humano y representan un ingreso real que muchas veces no es considerado en el mercado (Costanza et al., 1998). Por esta razón, la protección y el uso adecuado de los servicios que nos proveen los ecosistemas es crítica para asegurar la viabilidad de diversas actividades productivas de las que dependen amplias cadenas económicas y que son el sustento de millones de familias (Provencio, 2000).

La preservación de los servicios ecosistémicos es un asunto crítico por diversas razones, y en particular porque se pueden ver afectados los insumos de muchas ramas económicas y sus costos de operación. Es imperativo reconocerlos como un capital natural cuya protección y mejora resulta esencial para el futuro desarrollo (Provencio, 2000).

Integrar enfoques basados en los SE se ha acrecentado como una forma de mejorar la toma de decisiones sobre los recursos (Chan et al., 2011). Sin embargo, pocos estudios relacionados con ello están inmersos en un proceso social que esté diseñado para asegurar un manejo efectivo de los servicios ecosistémicos. La mayoría de la investigación al respecto se ha centrado en la valoración y en la evaluación biofísica de los servicios putativos (Cowling et al., 2008), es decir aquellos cuyos cambios pueden ser públicamente adjudicados a un individuo o un grupo de individuos.

Como lo plantean Cowling y sus colaboradores (2008), la investigación en servicios ecosistémicos debería estar inspirada por los usuarios y ser útil para los mismos, lo que requeriría que los investigadores respondieran a las necesidades de los actores involucrados desde fuera y colaboraran con ellos en estrategias de gestión. El impacto de la investigación local y asociada a economías claramente dependientes del ambiente, puede tener mayor injerencia sobre la toma de decisiones, en donde generalmente las decisiones se toman con mayor velocidad entre más pequeña es la escala y más evidentes son los vínculos sociedad-naturaleza. Es por esta razón que ésta investigación pretende ser una investigación aplicada en un contexto específico de la economía, el sector turístico.

Sector turístico

El turismo conforma a una de las industrias más grandes del mundo y representa una actividad económica fuertemente relacionada con los sectores económico, social, cultural, ambiental y político (UNEP, 2009). Como reporta la OMT (2012) en su barómetro mundial, el turismo mundial apunta a alcanzar mil millones de llegadas en los distintos destinos turísticos a finales de éste año y en la actualidad representa el 45% de las exportaciones de servicios de países en vías de desarrollo, siendo muchas veces una de las pocas fuentes de trabajo y una de las actividades económicas con mayor potencial para adoptar un paradigma sustentable (UNWTO, 2010).

Uno de los tipos de turismo más comunes es el costero, mismo que se sustenta en una combinación única de recursos presentes en la interfase del mar y la tierra, ofreciendo atracciones relacionadas con el agua, las playas, la belleza escénica, una rica biodiversidad terrestre y marina, la herencia

cultural e histórica diversificada, la comida y casi siempre una buena infraestructura (UNEP, 2009). El crecimiento del turismo en áreas costeras ha llegado a su pico en décadas recientes y uno de los principales problemas que presenta y que debe ser resuelto es el conflicto entre los beneficios económicos del turismo y su impacto en el ambiente bio-físico y social (UNEP, 2009).

Usualmente el desarrollo de las actividades turísticas costeras se ha basado en decisiones sustentadas primordialmente en criterios financieros, mientras que el ambiente ha sido poco considerado o no lo ha sido en absoluto. Este proceso ha significado un impacto negativo en los ecosistemas y en los sistemas sociales de las zonas costeras. Impactos que a largo plazo, están también erosionando los beneficios económicos del turismo al destruir las bases sobre las que se sustenta dicha actividad económica (UNEP, 2009).

Las empresas dedicadas al sector de los servicios, que generalmente producen un menor impacto visible en el ambiente y que suelen estar menos afectadas por las presiones legislativas (Middleton & Hawkins, 1993), han sido más lentas en tomar acciones positivas en relación al ambiente, y consecuentemente han atraído menos atención para la investigación (Middleton & Hawkins, 1993), siendo este el caso de la industria turística. Sin embargo, desde principios de la década de 1990, compañías turísticas, especialmente instituciones hoteleras, han tomado iniciativas voluntarias para mostrar su compromiso con un turismo sustentable (Ayuso, 2006).

A pesar de ello, estudios previos (Ayuso, 2006) muestran que el entendimiento sobre los conceptos de desarrollo y turismo que tienen los hoteleros es fragmentado y no han logrado modificar su gestión de modo que reconozca las limitaciones ambientales de su actividad económica o las consecuencias sociales del deterioro ambiental.

En general, el paradigma que prevalece en torno al turismo sustentable continúa siendo la rentabilidad económica por encima de otras consideraciones. Como lo plantea Ayuso (2006), es necesario incorporar criterios ambientales como parte de una estrategia de desarrollo turístico. Para ello, la implantación de estrategias de gestión que incluyan el establecimiento de estándares de desempeño ambiental o de monitoreo por terceras partes pueden ser formas efectivas para promover comportamientos ambientales que vayan más allá del cumplimiento de las obligaciones institucionales legales (Rivera, 2004).

Justificación

Particularmente en México, la magnitud del agotamiento de los recursos naturales y la degradación del ambiente ha sido creciente (Provencio, 2000). Hoy en día, México enfrenta problemas ambientales derivados de su propio modelo de desarrollo y estos requieren soluciones que garanticen el futuro de las generaciones por venir (SEMARNAT, 2008).

En específico, el turismo es un sector que cada vez ha cobrado más fuerza tanto en su impacto económico como ambiental. En nuestro país, las actividades económicas asociadas al turismo aportan aproximadamente el 8.2% del PIB nacional (INEGI, 2010; SECTUR, 2011) en comparación con uno de los ingresos más importantes, la venta de petróleo que representan aproximadamente un 10% del PIB (INEGI, 2010).

Las costas mexicanas poseen, en particular, las condiciones geográficas idóneas para el desarrollo del turismo. Los ecosistemas asociados a éstas, en especial en la costa del Pacífico, ofrecen una temperatura media anual superior a los 26°C y una marcada regularidad en la estacionalidad de las lluvias (Vázquez Solís & Propin Frejomil, 2004). Entre las décadas de 1970 y 1980, los sitios de playa de México adquirieron mayor importancia, bajo una idea que pretendía impulsar el crecimiento de infraestructura y manifestar la importancia regional de las localidades con atributos turísticos. De acuerdo con esta óptica, en los más de 10,000 km de costas mexicanas, se distinguen hoy más de 15 asentamientos turísticos tipificados como centros de playa en distintas modalidades (Vázquez Solís & Propin Frejomil, 2004).

A partir de la década de 1980, se incrementó la inversión estatal, federal y privada nacional y extranjera en uno de estos centros de playa, Huatulco, que recibió importantes sumas de dinero para el impulso de determinados sectores económicos como el turismo (Vázquez Solís & Propin Frejomil, 2004). Hoy en día, este Centro Turístico Integralmente Planeado (CIP) ha sido transformado en un lugar preferencial para la economía nacional, y en años recientes se ha convertido en un sitio de importancia económica estratégica de magnitud internacional, siendo una de las locaciones turísticas con mayor inversión, pero también con mayor desequilibrio socioeconómico en México (Vázquez Solís & Propin Frejomil, 2004).

El CIP Bahías de Huatulco fue desarrollado con la intención de impulsar el bienestar económico y social de la región, sin embargo, se ha propuesto que el CIP no puede ser considerado un caso del todo exitoso debido a los problemas sociales que se han presentado (Mendoza, et al., 2011). De este modo, Bahías de Huatulco se ha convertido en un importante nodo regional alrededor del cual gravitan, por una parte, otras zonas de menor trascendencia económica nacional y global, al mismo tiempo que se presenta como un centro vulnerable y dependiente del suministro de bienes y servicios demandados para el funcionamiento de la localidad (Vázquez Solís & Propin Frejomil, 2004).

México recibió más de 20 millones de turistas foráneos registrados en el año 2000. A esta cantidad que equivale a una quinta parte de la población de México, se deben agregar los desplazamientos no menos importantes de turistas nacionales, situación que ha inducido el crecimiento proporcional de la infraestructura hotelera, comercial y de servicios complementarios ligados a la satisfacción de la demanda turística (Vázquez Solís & Propin Frejomil, 2004).

El destino turístico Bahías de Huatulco, sin embargo, ha tenido una marcada falta de integración de la población local y un escaso desarrollo, cuestiones que han imposibilitado el surgimiento de una clase política y empresarial local capaz de tomar en sus manos el desarrollo (Mendoza et al., 2011). Según plantean Mendoza y colaboradores (2011), el turismo en este sitio ha tenido además impactos socioculturales, transformando los sistemas de valores sociales y colectivos, los patrones de comportamiento, las estructuras comunitarias, el estilo y la calidad de vida en el destino. Por esta razón, se argumenta que es obligación de todos los involucrados en el desarrollo del turismo cuidar el medio ambiente y los recursos, con miras de lograr que la economía se desarrolle de una forma capaz de satisfacer las necesidades de la población actual, pero sin comprometer el bienestar de las generaciones futuras (Filgueiras Nodar, 2009).

El presente trabajo se llevó a cabo en el Destino Turístico Bahías de Huatulco, Oaxaca (Figura 1). Uno de los CIP planeados por el Estado que han recibido una gran inversión por parte de FONATUR y cuyo sector turístico ha sido reconocido por su liderazgo reciente en certificaciones de sustentabilidad y ecoeficiencia (FONATUR, 2011; NotiOax, 2011). Además, es una región que por sus características geográficas, ecológicas y socio-económicas antes planteadas, permite identificar con mayor claridad las relaciones entre el desarrollo de la actividad turística y los ecosistemas.

Este trabajo pretende, por un lado, realizar una descripción general del sistema a analizar, y por otro lado realizar un análisis específico a partir de un estudio de caso con un hotel de gran importancia y reconocimiento en el destino turístico. De esta forma, se presenta una investigación que, además de buscar generar conocimiento valioso, pretende que éste pueda ser de utilidad para las instituciones que han sido analizadas y que pueda forjar instrumentos útiles para el hotel que ha sido objeto de estudio.



Figura 1: Bahía Cacaluta, Huatulco, Oaxaca.

Preguntas de investigación

La manera en que este trabajo pretende abordar a la industria hotelera, busca responder a las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Por qué incorporan las empresas hoteleras aspectos ambientales en su gestión?
 - a. ¿Qué hacen para incorporar aspectos ambientales en su gestión?
 - b. ¿De las acciones que llevan a cabo, qué elementos de sustentabilidad tienen?

Al contestar estas preguntas se pretende identificar por un lado cuáles son las motivaciones que están orientando la integración de aspectos ambientales en la gestión hotelera, y por otro lado, definir cuáles son los puntos en los que se debe trabajar para integrar todos los aspectos de la sustentabilidad en ella.

Objetivos

Objetivo General:

1. Identificar las acciones dirigidas a la atención del ambiente en la gestión hotelera, así como los elementos que influyen para que se lleven a cabo estas acciones.

Objetivos Específicos:

1. Caracterizar el sistema socio-ecológico a trabajar.
2. Identificar a los actores que influyen en la gestión hotelera y describir cómo influyen en ésta.
3. Identificar las acciones específicas en torno al manejo del ambiente.
4. Reconocer las dependencias e impactos de las operaciones hoteleras sobre los servicios ecosistémicos.
5. Determinar líneas de trabajo para incorporar los servicios ecosistémicos en la gestión hotelera.
6. Generar una propuesta de presentación de resultados para los actores involucrados (Anexo 12).

MARCO CONCEPTUAL

La sustentabilidad

Los términos “sustentable”, “sostenible” y “desarrollo sustentable” han ido tomando sentido y valor en la sociedad, adquiriendo significados variados en cada contexto en el que son utilizados. En muchas ocasiones, la unión del concepto de “desarrollo” con el de “sustentabilidad” ha sido motivo de disputa o contradicción, pues como lo plantea Leff (1986), las estrategias conceptuales para generar los instrumentos teóricos y prácticos que requiere la gestión ambiental bajo condiciones de sustentabilidad y equidad no pueden surgir de los paradigmas económicos dominantes y de las prácticas tradicionales de la planificación (*i.e.* la concepción más común del desarrollo). Como resultado de esto, el uso del término “desarrollo sustentable” se ha evitado en muchos momentos.

En este trabajo se prefiere utilizar los términos sustentabilidad y sostenibilidad como sinónimos y como una meta, que si bien puede ser parte importante de los objetivos del desarrollo en algunos contextos actuales, no implica estar inmerso en un modelo de desarrollo neoliberal para ser alcanzada. De acuerdo a Faladori & Pierri Estades (2005), la sustentabilidad implica más bien que hay objetivos y caminos de desarrollo que no pueden perdurar por amenazar tarde o temprano las bases ecológicas de la Tierra y es por ello necesario adoptar una visión que nos permita abordar los temas ecológicos y sociales que hoy representan una amenaza para alcanzar el bienestar humano (en sus diversas posibles concepciones).

En particular, la sustentabilidad fue definida en el Informe Brundtland “Nuestro Futuro Común” como “el proceso que permite satisfacer las necesidades de la población actual sin comprometer la capacidad de atender a las generaciones futuras” (Berkes et al., 2003, pp. 2). Este término nos sirve como un marco general que permite abordar los temas centrales a tratar en la investigación. Además, sirve como un concepto paraguas que nos remite a temas como la complejidad de los sistemas, la interdisciplinariedad, los servicios ecosistémicos, las dependencias e impactos ambientales de las actividades económicas, la toma de decisiones, las estrategias de negocios, y la responsabilidad social de las empresas, entre muchas otras cosas.

Todas estas cuestiones no sólo están relacionadas con la sustentabilidad, sino que se presenta ésta última como la meta a la que pretendemos llegar a partir de tratar de entender mejor los sistemas complejos, abordar marcos conceptuales de servicios ecosistémicos para entenderlos o promover la responsabilidad social de las empresas, entre otras cosas. La sustentabilidad se convierte, por lo tanto, en un discurso y un fin, pues presta atención a la relación sociedad-naturaleza (Leff, 1986), involucrando paradigmas tradicionalmente ecológicos con problemas como la pobreza y el incremento poblacional. La sustentabilidad trata de salvaguardar los ecosistemas y los servicios que éstos proveen al hombre a partir de diversas arenas que varían desde los sectores económicos, los procesos de política

pública, los programas y proyectos comunitarios y en general todo el comportamiento humano (Cowling et al., 2008).

El concepto de sustentabilidad funciona como la primera palabra clave que construye el marco conceptual, pues como ya fue mencionado, representa en primer lugar el encuadre que nos permite abarcar distintos temas en 4 escalas de análisis (los sistemas socio-ecológicos, los servicios ecosistémicos, la empresa en el contexto de los servicios ecosistémicos y de la responsabilidad social corporativa) (Figura 2), y en segundo lugar se presenta como la meta final de la responsabilidad social corporativa, tema que será abordado con mayor atención posteriormente.

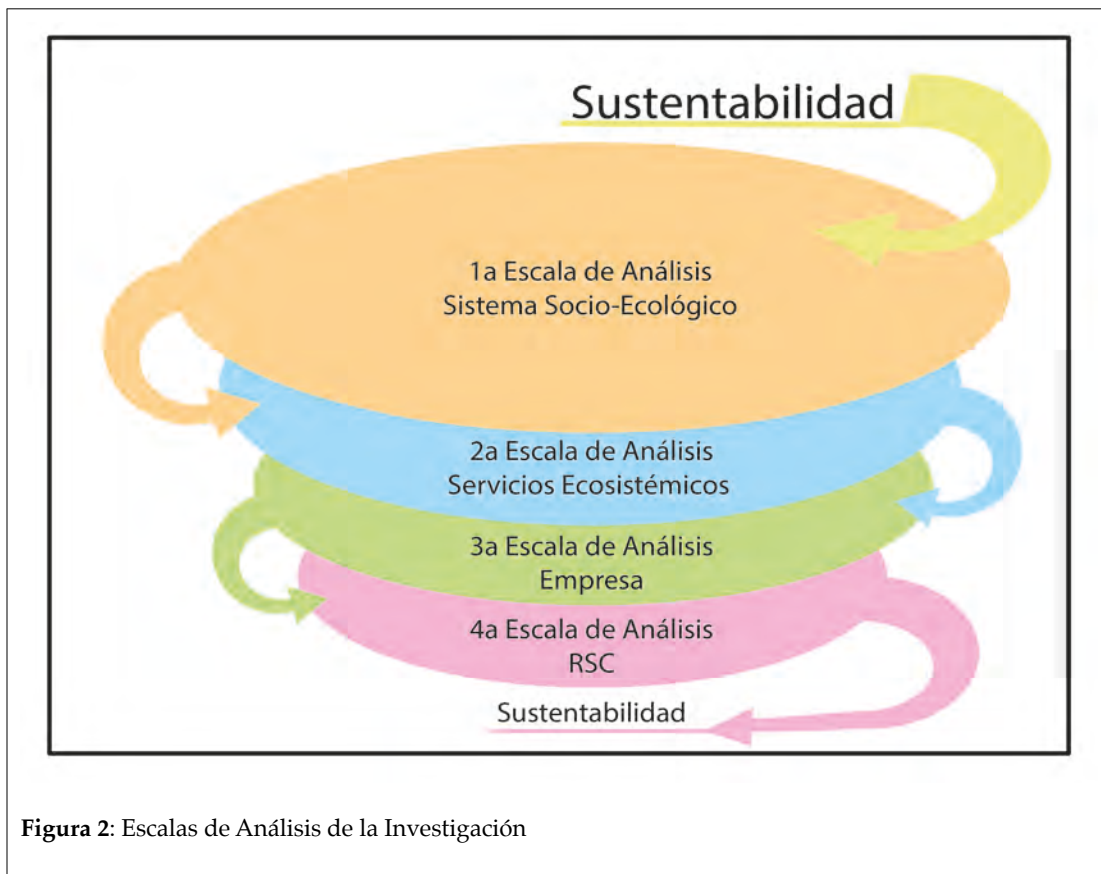


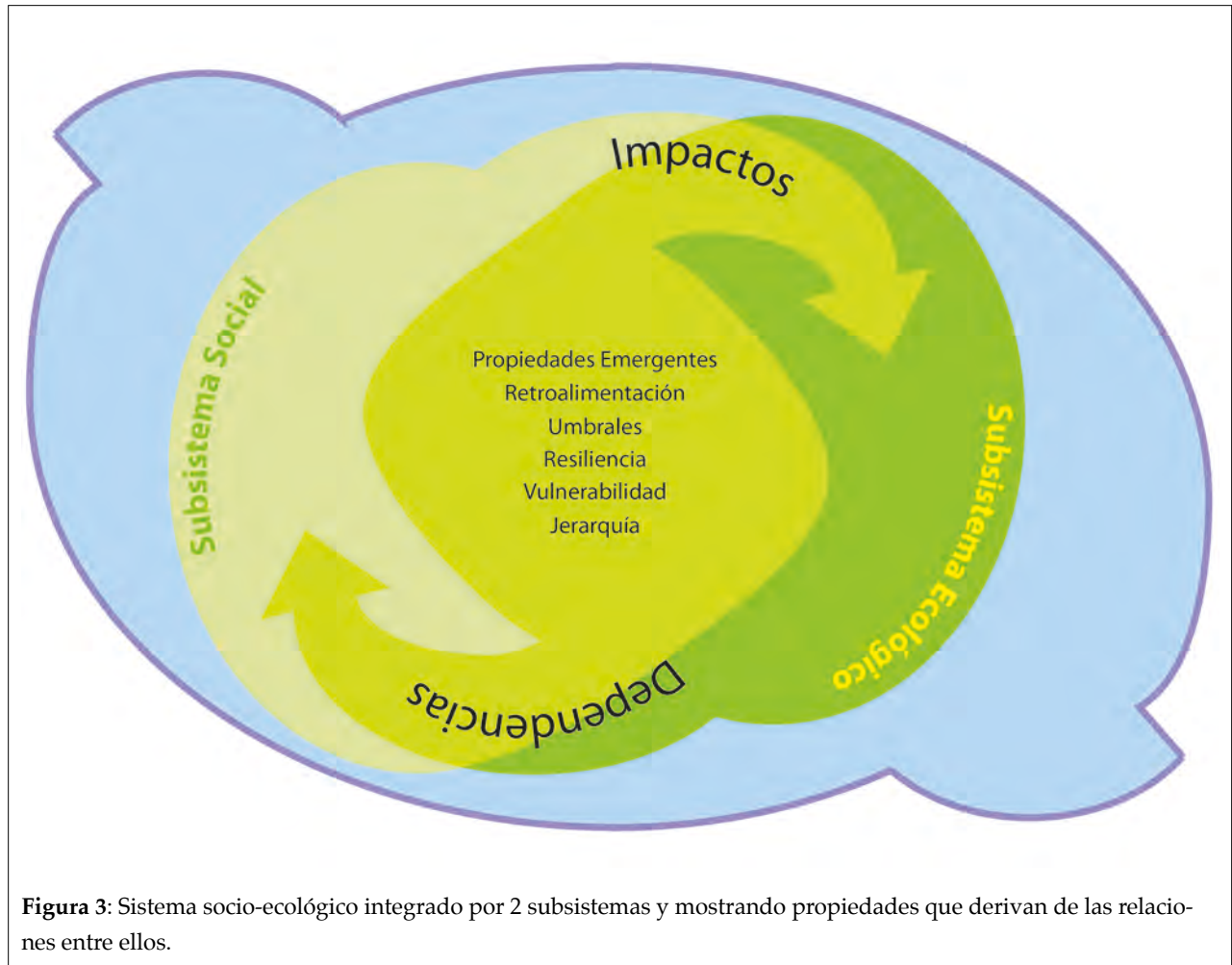
Figura 2: Escalas de Análisis de la Investigación

Los sistemas Socio-Ecológicos

Como ya mencionamos previamente, la sustentabilidad presta atención a la relación sociedad-naturaleza, convirtiendo a los sistemas socio-ecológicos en el objeto central a entender durante la investigación, así como en la primera escala de análisis de este trabajo (Figura 2). Si consideramos a la sustentabilidad como un proceso, ésta implica mantener la capacidad de los subsistemas ecológicos para soportar a los subsistemas sociales y económicos, y sostener esta capacidad, requiere del análisis y en-

tendimiento de las retroalimentaciones y la dinámica de las relaciones entre los subsistemas ecológicos y sociales (Berkes et al., 2003).

Muchos de los problemas ambientales son vistos como problemas complejos, y más allá de ello, muchos de ellos involucran adicionalmente la complejidad de las interacciones entre los subsistemas sociales y naturales (Berkes et al., 2003). El pensamiento complejo sirve entonces para unir el entendimiento de las ciencias biofísicas y sociales en enfoques innovadores e integradores que derivan en el entendimiento de los sistemas socio-ecológicos.



Mientras los subsistemas sociales abarcan temas como las formas de gobierno, los derechos de propiedad, el acceso y el manejo de los recursos y la toma de decisiones, tomando en cuenta distintos puntos de vista, la ética y las relaciones humanas; los subsistemas ecológicos se refieren a comunidades de organismos auto-reguladoras que interactúan entre sí y con su ambiente, manteniendo sus funciones (Berkes et al., 2003; Liu et al., 2007; Carpenter et al., 2009). Sin embargo, para enfatizar el concepto integrado de humanos con la naturaleza, utilizamos el término de sistema socio-ecológico (Figura 3).

En esta línea, el enfoque de sistemas se refiere a un punto de vista holista de los componentes de un sistema y las relaciones entre ellos (Berkes et al., 2003). En dicho contexto, el concepto de “complejidad organizada” se convierte en el protagonista del planteamiento sistémico, pues establece que las propiedades que se presentan en el todo, son propiedades que ninguna de sus partes posee (Capra, 1998). Si bien podemos discernir partes individuales en todo el sistema socio-ecológico, estas partes no están aisladas y la naturaleza del conjunto es siempre distinta de la mera suma de sus partes (Capra, 1998).

En este trabajo no se pretende describir y comprender el todo, sin embargo se espera abordar algunas partes del sistema a partir de los principios esenciales de la organización de la complejidad. Estos sistemas complejos e integrados (sistemas socio-ecológicos), cumplen por lo tanto con una serie de propiedades y características, algunas de las cuales se plantean a continuación:

Propiedades

1. Propiedades emergentes: Son propiedades que surgen a un cierto nivel de complejidad que no se dan en niveles inferiores del sistema, mismas que son resultado de las interacciones entre el subsistema social y el subsistema ecológico (Capra, 1998; Liu et al., 2007)
2. Retroalimentación: Se refiere al resultado de cualquier comportamiento que puede reforzar (retroalimentaciones positivas) o modificar (retroalimentaciones negativas) un comportamiento subsecuente (Berkes et al., 2003; Liu et al., 2007).
3. Umbrales: Son puntos de transición entre estados alternos o regímenes (Folke, 2006; Liu et al., 2007).
4. Resiliencia: Es una capacidad de amortiguamiento o la habilidad de un sistema de absorber perturbaciones antes de que el sistema cambie su estructura cambiando las variables y procesos que controlan su comportamiento (Berkes et al., 2003; Folke, 2006).
5. Vulnerabilidad: El grado al que los sistemas socio-ecológicos pueden experimentar daños debido a cambios en las variables internas y externas, incluyendo factores regionales así como fuerzas globales. Puede ser resultado de los componentes humano y natural y/o de las relaciones que se dan entre ellos (Liu et al., 2007).
6. Jerarquía: Los sistemas socio-ecológicos pueden ser conceptualizados como entidades anidadas y con orden subordinado (Liu et al., 2007).

Características (Berkes et al., 2003).

1. Las relaciones entre sistemas socio-ecológicos tienen lugar en múltiples escalas espaciales que van desde lo local hasta lo global, cuestiones locales están influenciadas por procesos a mayor escala, y relaciones globales son generadas por efectos sinérgicos y acumulativos de procesos locales.

2. Las interacciones entre aspectos sociales y la naturaleza ocurren más allá de los límites políticos o de los ecosistemas.
3. Existe una heterogeneidad de relaciones entre subsistemas (social y ecológico), es decir interacciones entre ambos subsistemas que poseen distintas características y propiedades y por lo tanto se expresan de distinta manera.
4. Efectos acumulativos e impactos evolutivos de interacciones pasadas entre subsistemas (entendido como una condición actual resultado de fenómenos ocurridos en el pasado) tienen efectos en condiciones presentes y futuras del sistema socio-ecológico.
5. No existe una forma universalmente aceptada de plantear las relaciones entre los subsistemas sociales y naturales, pues los patrones y procesos complejos involucrados en dichas relaciones no han sido completamente caracterizados y mucho menos comprendidos.

Todas estas y más propiedades y características explican a grandes rasgos la complejidad inherente al tratar de entender los sistemas socio-ecológicos. En este estudio, esta escala de análisis permite caracterizar y establecer las relaciones existentes en nuestro sistema de análisis.

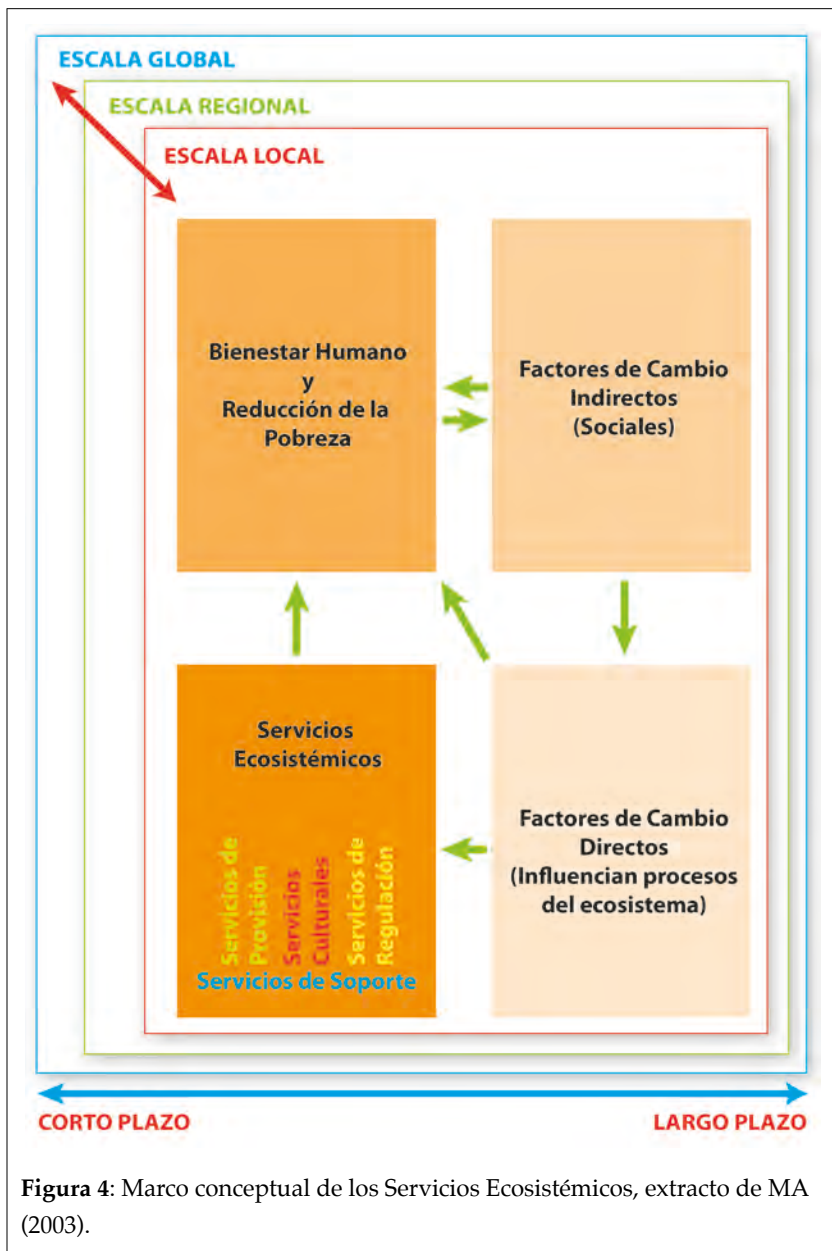
En relación a este trabajo, entender el sistema social y las decisiones y discursos inmersos en las instituciones que lo componen nos permite observar algunas de las relaciones que se establecen entre uno y otro subsistemas. Se entiende como instituciones a la presencia tanto de normas formales como reglas, leyes y constituciones; normas informales como de comportamiento, acuerdos sociales y códigos de conducta auto-impuestos; y a las formas de aplicación de estas normas (Berkes et al., 2003). Dichas reglas o normas permiten organizar las actividades sociales, produciendo resultados que afectan a individuos y grupos de individuos (Ostrom, 2000), y de manera menos directa, afectando la forma en que éstos manejan servicios y bienes provistos por los ecosistemas .

Distinguir a las instituciones y, sobre todo, entender las perspectivas en relación a los servicios ecosistémicos utilizados e impactados por los hoteles, es primordial para este trabajo. Sin embargo, para comprender aspectos más específicos del tema de investigación, es necesario profundizar en partes específicas del sistema socio-ecológico, para lo cuál es preciso la incorporación de otros conceptos.

Servicios Ecosistémicos

A partir de la conceptualización de los servicios ecosistémicos (SE) se han logrado distinguir más claramente las relaciones bidireccionales y dinámicas que existen entre los ecosistemas y la sociedad, aún a pesar de no ser un paradigma aceptado por todos, e incluso al existir dramáticas diferencias de opiniones entre aquellos que defienden esta forma de concebir los beneficios de la naturaleza (Tallis & Kareiva, 2007).

El concepto de Servicios Ecosistémicos entendidos como “los beneficios que obtiene la gente de los ecosistemas” (Bishop et al., 2010), permite integrar en el entendimiento de los problemas sociales como la pobreza, el crecimiento poblacional o el bienestar humano, con las relaciones de interdependencia sociedad-naturaleza, por ejemplo, la persistencia y productividad de los ecosistemas que nos permiten satisfacer nuestras necesidades y de las generaciones futuras. Este marco conceptual incluye propiedades fundamentales de los sistemas socio-ecológicos como la retroalimentación y la multiescalaridad tanto espacial como temporal (Ash et al., 2010). Para ello, aborda al sistema sin asumir ningún estado “natural”, y en vez de eso trata al sistema como una respuesta dinámica a múltiples factores de cambio.



En particular la propuesta de la Evaluación de los Ecosistemas del Milenio (MA) (Figura 4) (Ash et al., 2010) permite identificar factores de cambio de los ecosistemas que pueden ser directos (cambios en el ecosistema, sobreexplotación, especies invasoras, cambio climático), que influyen procesos del ecosistema; así como factores de cambio indirectos (cambios demográficos, económicos, sociopolíticos, religiosos, ciencia y tecnología), que operan de manera más difusa, alterando uno o más factores de cambio directos (Bishop et al., 2010). Así, se integran los SE a estudios que buscan identificar la condición de los bienes y servicios que obtenemos las personas de los ecosistemas y que a su vez, pueden limitar o mejorar nuestro bienestar humano.

Dentro de este marco, una buena condición y funcionamiento de los ecosistemas es clave para el bienestar humano, el desarrollo económico y la mitigación de la pobreza

alrededor del mundo. Esto debido a que un manejo adecuado de los ecosistemas puede sostener a corto, mediano y largo plazo la provisión de servicios ecosistémicos vitales, como la provisión de agua potable, la regulación del clima, la mitigación de impactos ambientales, entre otros. (Turner & Daily, 2007).

De acuerdo con el marco conceptual expuesto por la MA, se propone que los ecosistemas proveen cuatro tipos de SE: de soporte, de regulación, de provisión y culturales (Bishop et al., 2010; Global Reporting Initiative, 2011) (Anexo 1). Según el documento "The Economics of Ecosystems and Biodiversity (TEEB), se establece además una característica importante, y ésta es que los SE están determinados culturalmente y que, por lo tanto, son dinámicos (Bishop et al., 2010).

Cambios en el ecosistema pueden alterar la cantidad y la calidad de los SE que provee, y estos cambios son causados, como ya se ha mencionado, por múltiples factores (directos e indirectos) que colectivamente pueden alterar el nivel de provisión y consumo de SE (Ash et al., 2010). De esta manera, se puede inferir que la degradación de los ecosistemas es altamente relevante para las actividades económicas, pues éstas no solo forman parte de los factores de cambio indirectos que impactan a los ecosistemas y a los servicios que éstos proporcionan, sino que además dependen de ellos. La degradación del ecosistema, por lo tanto, puede presentar una cantidad de riesgos al desempeño de las empresas, así como crear nuevas oportunidades de negocio, que se pueden ubicar en cinco grupos: operativos, normativos y legales, de reputación, de mercado y producto, y financieros (Hanson, et al., 2008).

Las empresas

Sin lugar a dudas, la finalidad y hasta obligación legal de las empresas es crear y distribuir valor, sin embargo, la forma en que lo hacen es fundamental y define un camino ya sea hacia la sustentabilidad o alejado de ésta. Hoy en día, las empresas y propietarios privados han comenzado a reconocer que las bases de sus actividades y recursos son finitas, y en muchos casos están empezando a integrar al ecosistema y bienestar humano dentro de los balances corporativos (Tallis & Kareiva, 2007).

Así mismo, las empresas han comenzado a reconocer que la base de sus actividades económicas se encuentra en los servicios que los ecosistemas proveen, y que requieren enfrentar los riesgos y las oportunidades que se derivan de su relación con los SE (Bishop et al., 2010). De no evaluar sus impactos y dependencias sobre la biodiversidad y los SE, las empresas pueden cargar con riesgos indefinidos y pasar por alto cuestiones fundamentales para el desempeño adecuado de la organización (Bishop et al., 2010), además de generar costos que son asumidos por el resto de la sociedad actual y futura.

La gestión de las empresas es un punto clave para aproximarse a lograr cambios sustanciales en su dinámica general, y en particular en su relación con el subsistema ecológico. Se entiende a la gestión de las empresas como el “proceso de formulación e implementación de acciones, que mediante el análisis y el diagnóstico, tanto del ambiente externo, como del ambiente interno de la organización, enfatizando las ventajas competitivas, pueda aprovechar las oportunidades o defenderse de las amenazas que el ambiente presenta a la organización en orden de conseguir sus objetivos declarados” (Delgado Castillo, 2011, pp. 36). A partir del estudio de esta gestión, como tercera escala de análisis (ver Figura 2), se puede abordar dentro de la administración estratégica de las empresas, a los tomadores de decisiones o estrategias, permitiendo identificar el papel de los SE en la toma de decisiones de la administración hotelera.

Las relaciones entre empresas y SE puede ser descrita a través de impactos (Figura 5), en donde las actividades de la organización causan cambios positivos o negativos en los ecosistemas y su capacidad de proveer servicios; y dependencias, en donde una organización depende de la provisión regular y estable de SE particulares para la continuación de sus operaciones. Los impactos y dependencias pueden orientar la gestión de una organización, es decir, tomar acciones que afecten alguna parte de la cadena de presiones hacia los SE y los beneficios derivados éstos (Global Reporting Initiative, 2011).

Abordando a los diversos tomadores de decisiones asociados a la gestión hotelera, y al interior de un hotel a los distintos estrategias, podemos generar una imagen que nos permita describir estas relaciones de impacto y dependencia. Para hacerlo es significativo tratar de identificar los siguientes aspectos (Global Reporting Initiative, 2011):

1. Presiones de otros actores (descargas y otras actividades de otros actores que resulten en cambios ecológicos).
2. Beneficios ganados por otros actores a partir de los SE.
3. Beneficios ganados por otras instituciones a partir de los SE.



Figura 5: Relaciones de dependencia e impacto de la empresa sobre los SE descritas a través de relaciones interinstitucionales.

4. Cambios en el almacén (stock) y los flujos de SE. Aquellos que están relacionados a presiones identificadas proveen información sobre los impactos, mientras que los cambios en la provisión y el flujo de SE asociados a las dependencias pueden proveer información sobre la sustentabilidad de la provisión.
5. Respuestas de una organización para mitigar impactos reduce dependencias y/o incrementa la provisión y flujo de SE.
6. Las causas naturales de cambio que afectan los ecosistemas y servicios prestados.

Identificar estos aspectos permite finalmente reconocer riesgos y oportunidades para una empresa en aras de mostrarse más resiliente ante los cambios en los ecosistemas, y adoptar una visión que se acerque más a la sustentabilidad corporativa.

En este sentido, toma mucha relevancia generar conocimiento científico y entendimiento sobre los SE que pueda ser transferido a los usuarios, en este caso, a una empresa en particular, de forma que tenga relevancia en la toma de decisiones y la generación de políticas que aseguren el mantenimiento de éstos. En específico, entender quiénes son los usuarios para comunicarse con ellos, así como analizar los éxitos y limitaciones de su experiencia en relación al uso de SE (Balvanera & Cotler, 2007) puede ayudar a promover una incorporación de SE a la gestión hotelera a partir del reconocimiento de la importancia de este tipo de análisis. Ejemplos de ello pueden ser cambios en las preferencias del inversor, el cliente y el consumidor, ente otras cosas (Bishop et al., 2010).

Responsabilidad Social Empresarial/Corporativa

Históricamente, más allá del cumplimiento de las obligaciones legales de las empresas, se han utilizado enfoques de acción social y marcos éticos para entender a la responsabilidad social de las empresas (Correa, Flynn, & Amit, 2004). Sin embargo, desde hace algunas décadas, lo que se conoce como Responsabilidad Social Corporativa (RSC) ha ido cambiando para referirse más bien a una nueva forma de hacer negocios en donde los efectos sociales, ambientales y económicos de la acción empresarial se toman en cuenta, integrando el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el ambiente.

En este sentido, la RSC es un concepto que requiere de la interacción con distintos grupos de interés que van más allá de sus dueños o accionistas, como pueden ser empleados, proveedores, consumidores, organizaciones de la sociedad civil e incluso, las generaciones futuras (Lafuente, Viñuales, Pueyo, & Llaría, 2003; Sprinkle & Maines, 2010). Al incorporar a la RSC en las estrategias de negocio, se pretende que las empresas ajusten todas las áreas de su quehacer de forma que prevean y se responsabilicen de sus impactos, tanto en el ambiente como en la sociedad en donde operan, respetando el conjunto de derechos humanos y laborales. Este entendimiento sobre el rol que deben jugar las em-

presas con su medio social y ambiental tiene un vínculo con la sustentabilidad, en el sentido que ubica a las empresas como un agente del subsistema social, impactando y haciendo uso del subsistema ecológico e interactuando con otras instituciones en sus operaciones.

Investigaciones previas sobre organizaciones y medio ambiente (Bensal & Roth, 2000) han identificado cuatro impulsores básicos para llevar a cabo una RSC vinculada a la sustentabilidad (ver Figura 6):

- El primero es la legislación, que a través de aumentos en las penalidades, multas o costos legales, ha hecho que las empresas se vean motivadas a actuar de forma más responsable.
- El segundo impulsor son las actividades económicas, como la reducción de costos, la revaloración de los activos de las empresas, la disminución de pasivos ambientales, la intensificación de procesos y manejos más racionales para la disposición de residuos, entre otros.
- El tercer impulsor son las presiones que llevan a cabo los grupos de interés, tales como clientes, comunidades locales, los grupos ambientalistas y hasta el medio ambiente como tal. Las acciones de estos grupos animan a las empresas a considerar más formalmente los impactos ecológicos y sociales en sus procesos de toma de decisiones.

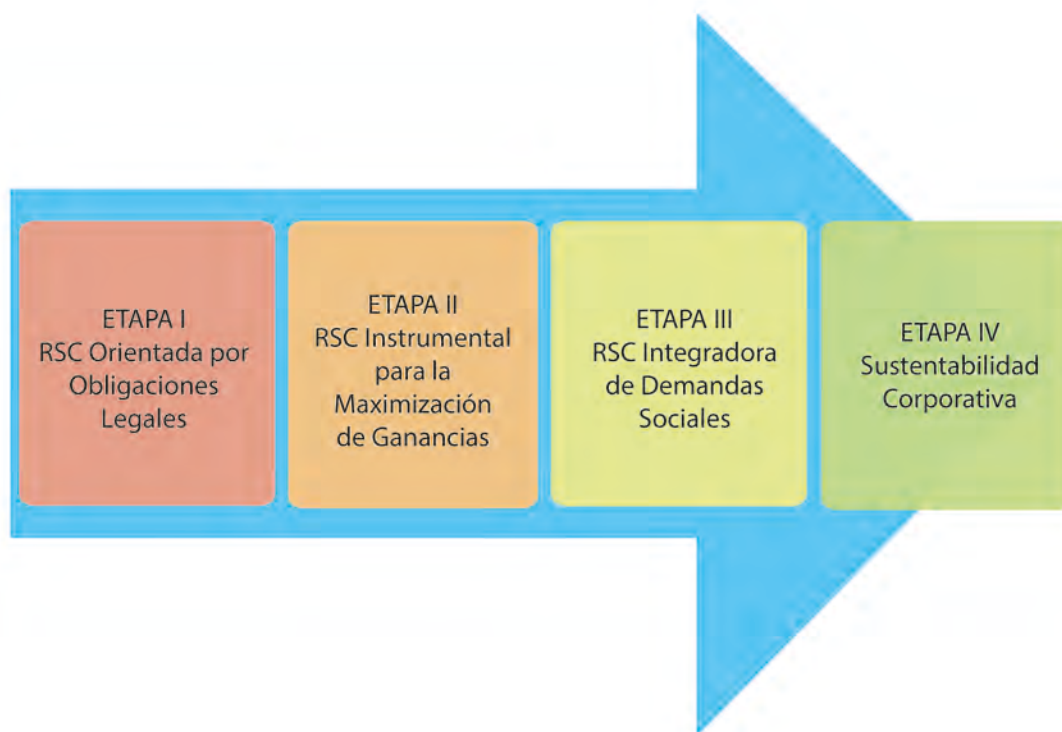


Figura 6: Etapas de implementación de la RSC

- Finalmente, los motivos éticos, “hacer lo correcto”, se presentan como el cuarto impulsor para que las empresas se hagan más responsables y lleven a cabo un manejo más encaminado a la sustentabilidad como meta.

Siguiendo esta línea, existe una gran amplitud de temas que pueden ser considerados como parte de la RSC y no todas las acciones que se llevan a cabo en nombre de la RSC se vinculan necesariamente con la implementación de procesos de gestión sustentable en todos los ámbitos de la empresa. A partir de una revisión de distintos autores (Bishop et al., 2010; Wagner, 2010; van Marrewijk, 2003; van Marrewijk & Werre, 2003), se identificaron al menos cuatro etapas correspondientes fuertemente a los impulsores de la RSC, en las que se puede encontrar una empresa incorporando prácticas de RSC (Figura 6).

Bajo este esquema se entiende que cada empresa puede encontrarse en una etapa distinta de la implementación de prácticas de RSC. Así mismo, es posible que el paso por cada una de estas etapas no sea un camino obligado para todas las empresas y que algunas lo transcurran con la finalidad de alcanzar a lo largo del proceso la Sustentabilidad Corporativa (SC), dotando de particularidades en la RSC a cada empresa de acuerdo a sus visiones y objetivos específicos.

Tomar a la RSC como cuarta escala de análisis (ver Figura 2), e identificar la etapa en la que se encuentra la empresa del estudio de caso nos permite no sólo encontrar vacíos que se pueden llenar para integrar de manera explícita a los SE, sino que la RSC se convierte en una buena herramienta conceptual y de comunicación con las empresas para aproximarse a la generación de propuestas específicas. Esto, sobre todo en el sector turístico, donde las relaciones entre las empresas y su entorno son más estrechas y evidentes que lo que ocurre en otros sectores productivos.

Distintas herramientas asociadas a la RSC se pueden identificar en el sector turístico, algunas de éstas se presentan a continuación (Ayuso, 2006; Fullana & Ayuso, 2002):

- Códigos de conducta: Buscan mostrar compromiso con principios básicos de un buen comportamiento ambiental de la empresa.
- Guías de buenas prácticas ambientales: Buscan tomar medidas y acciones para mejorar el desempeño ambiental de la empresa.
- Eco-etiquetas: Buscan asegurar el comportamiento ambiental de una empresa en relación a ciertos aspectos, y ofrecer la información correspondiente al consumidor.
- Sistemas de gestión ambiental: Buscan gestionar el comportamiento ambiental de una empresa para mejorar continuamente de acuerdo a una estrategia planeada.
- Indicadores de comportamiento ambiental: Buscan evaluar y comunicar el comportamiento ambiental de una empresa.

- Agenda 21 Local: Está dirigida por los gobiernos locales pero con un carácter abierto, y se presenta como una estrategia global de prevención y actuación tendientes a la sustentabilidad del desarrollo y la calidad de vida local.

Como se puede observar, todas ellas están encaminadas a alcanzar la Sustentabilidad Corporativa (SC) que se remite al objetivo principal de nuestro marco conceptual (ver Figura 2) y al tema que enmarca cada una de nuestras escalas de análisis. De esta forma, sin afirmar la factibilidad de la sustentabilidad, nos sirve como una meta que puede dirigir el análisis de las actividades y discursos en esta investigación.

METODOLOGÍA

Después de plantear la introducción y marco conceptual, se presenta a continuación la metodología compuesta por cuatro secciones. En la primera de ellas se presenta el **enfoque metodológico** utilizado para este trabajo de investigación elegido a partir de la conceptualización del sistema de análisis. A continuación se presenta el **diseño metodológico**, donde se establece la idea del estudio de caso para abordar el trabajo, así como se muestra la lógica bajo la cuál se utilizaron las distintas herramientas de recopilación de datos y se abordaron a los distintos actores e instituciones. En la tercera sección se muestran los **procedimientos para la recopilación y organización de datos**, donde se menciona cada una de las herramientas metodológicas utilizadas en el trabajo, así como la forma en que se eligieron las muestras. Finalmente, se presenta la sección de **análisis comprensivo y triangulación de datos** donde se establece la forma de análisis e integración de la información colectada.

Enfoque metodológico

Para los fines de esta investigación se adopta un paradigma interpretativo que se presenta como una aproximación para entender la vida cotidiana y las estructuras sociales, tomando en cuenta el significado que la gente otorga a los fenómenos. Así mismo, este enfoque estudia la realidad a través de un proceso de interpretación influenciado por la interacción del intérprete con el contexto social en el que se lleva a cabo la investigación (Cantrell, 1996).

Bajo este paradigma se argumenta que, para comprender los fenómenos e interpretar los significados, se debe más bien trabajar en la representación de realidades múltiples, holísticas y muchas veces conflictivas dentro de un contexto social y cultural, concibiendo a la realidad como una cuestión que se construye y que debe ser estudiada a partir de las percepciones subjetivas de los individuos (Cantrell, 1996; Robottom & Heart, 1993).

Es por esta razón que se considera que esta investigación, basada en un paradigma interpretativo, debe ser abordada desde enfoques metodológicos cualitativos y contextuales. Esto no limita la posibilidad de tener un marco de intervención determinado (sujeto a los cambios que el proceso de investigación determine como necesarios) y responsivo a un tema de interés particular, que en este caso son los servicios ecosistémicos y la gestión hotelera (Fernández Viñas, et al., 2008; Robottom & Heart, 1993).

El estudio se enmarca en un enfoque metodológico cualitativo coherente con el paradigma de investigación, mismo que, desde la perspectiva de Fernández Viñas et al., (2008), no puede realizar una abstracción objetiva del objeto de estudio, es consciente de la existencia de procesos, estudia relaciones entre los distintos componentes del sistema y establece relaciones entre la teoría y la práctica. La metodología cualitativa nos refiere en su más amplio sentido a “la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable” (Taylor & Bogdan, 1987). Dicha metodología al ser inductiva, nos permite ver al escenario desde una perspectiva holística, ser sen-

sible a los efectos que el investigador puede causar sobre el objeto de estudio, comprender a las personas dentro de sus propios marcos de referencia, intentar dejar de lado predisposiciones, entender que todos los escenarios y personas son dignos de estudio y finalmente hacer énfasis en la validez de la investigación (Taylor & Bogdan, 1987).

Este enfoque metodológico se distingue por tener las siguientes características generales (Hernández Sampieri et al., 2010):

- El investigador plantea un problema, pero no se encadena a un proceso definido.
- Se basa en una lógica y proceso inductivo.
- Utiliza métodos de recolección de datos no estandarizados ni completamente predeterminados, que además recopilan información relativa a las interacciones entre individuos, grupos y colectividades.
- Cuenta con procesos de indagación flexibles que se mueven entre las respuestas y el desarrollo de la teoría.
- Evalúa el desarrollo natural de los sucesos.
- No pretende generalizar de manera probabilística los resultados a poblaciones más amplias, ni necesariamente obtener muestras “representativas”.

Bajo un enfoque cualitativo, el análisis de los datos varía utilizando de manera moderada la estadística, basando el análisis en casos o personas y sus manifestaciones, y desarrollándolo de manera simultánea con la recolección de datos. Por otra parte, los resultados se presentan en formatos que irán desde narraciones, mapas, diagramas, sociogramas, hasta matrices, y otros instrumentos (Hernández Sampieri et al., 2010).

Finalmente, la investigación tiene un carácter exploratorio, con el objetivo de examinar un tema bajo un enfoque poco utilizado en el campo de investigación de los Servicios Ecosistémicos y la Gestión Hotelera, permitiendo la familiarización con fenómenos poco abordados y abriendo camino para, en un futuro, generar investigación más completa respecto al contexto, al problema y en relación a ciertas variables específicas (Hernández Sampieri et al., 2010).

Diseño metodológico

El diseño de la investigación, por su parte, se aborda a partir de un estudio de caso, mismo que se caracteriza por estudiar las dinámicas de los fenómenos en un contexto único, utilizando diseños integrados, es decir, múltiples niveles de análisis y recolección de datos, con el fin de explicar el fenómeno observado de forma amplia y tomando en cuenta su complejidad (Yin, 2003; Ayuso Moya & Ripoll Feliu, 2005).

Los estudios de caso suelen responder a preguntas relacionadas con el “cómo” y el “por qué” (Yin, 2003), y en este caso particular pretende contestar a la pregunta: ¿Por qué incorporan las empresas hoteleras aspectos ambientales en su gestión?

Igualmente y de acuerdo al enfoque metodológico utilizado, esta forma de hacer investigación permite (Bonache, 1998):

- Mantener integrado al fenómeno con su contexto
- Partir de un modelo teórico menos elaborado
- Elegir los casos a partir de su carácter teórico/logístico y no necesariamente estadístico
- Tener mayor flexibilidad en el proceso de realización de la investigación
- Realizar inducción analítica, no estadística.

Así mismo, este estudio de caso nos permite combinar métodos de recolección de datos como la búsqueda en archivo, entrevistas, encuestas, entre otras herramientas (Eisenhardt, 1989); es por esto que el estudio de caso nos ayuda a cumplir los objetivos generales y específicos de esta investigación, y puede contribuir al entendimiento de un fenómeno socio-ecológico complejo, permitiéndonos retener las características significativas y holísticas de los eventos que ocurren en el sistema de estudio (Yin, 2003).

De esta manera, y basando la investigación en la metodología de Yin (2003), se presenta la Tabla 1 que resume el diseño metodológico que pretende responder a los objetivos particulares de la investigación.

ESCALA DE ANÁLISIS	SUBSISTEMA DE INTERÉS	UNIDAD DE ANÁLISIS	ACTOR CLAVE	INDIVIDUO	HERRAMIENTA DE ANÁLISIS
ESCALA 1 SISTEMA SOCIO-ECOLÓGICO	SUBSISTEMA SOCIAL	DIRECCIÓN DE TURISMO MUNICIPAL	1	-	Entrevista semiestructurada
		EQUIPO VERDE HUATULCO	1	-	Entrevista semiestructurada Revisión Documental
		OPCIONES ALTERNATIVAS PARA EL AMBIENTE	1	-	Entrevista semiestructurada
		PARQUE NACIONAL BAHÍAS DE HUATULCO	1	-	Entrevista semiestructurada Revisión Documental
		COMITÉ DE PLAYAS LIMPIAS	1	-	Entrevista semiestructurada
		CIUDADANOS	-	53	Encuestas, Revisión Documental

ESCALA DE ANÁLISIS	SUBSISTEMA DE INTERÉS	UNIDAD DE ANÁLISIS	ACTOR CLAVE	INDIVIDUO	HERRAMIENTA DE ANÁLISIS
	SUBSISTEMA ECOLÓGICO	ORDENAMIENTO TERRITORIAL	NA	NA	Mapeo con ArcGis
		VEGETACIÓN	NA	NA	Mapeo con ArcGis
		ESCORRENTÍA	NA	NA	Mapeo con ArcGis
ESCALA 2 SERVICIOS ECOSISTÉMICOS	SUBSISTEMA SOCIAL	DIRECCIÓN DE TURISMO MUNICIPAL	1	-	Entrevista semiestructurada Listas de verificación
		EQUIPO VERDE HUATULCO	1	-	Entrevista semiestructurada Listas de verificación
		OPCIONES ALTERNATIVAS PARA EL AMBIENTE	1	-	Entrevista semiestructurada Listas de verificación
		PARQUE NACIONAL BAHÍAS DE HUATULCO	1	-	Entrevista semiestructurada Listas de verificación
		COMITÉ DE PLAYAS LIMPIAS	1	-	Entrevista semiestructurada Listas de verificación
		CIUDADANOS	-	53	Encuestas
	*HOTEL	GESTORES	7	-	Entrevista semiestructurada Listas de verificación
ESCALA 3 EMPRESA	SUBSISTEMA SOCIAL	DIRECCIÓN DE TURISMO MUNICIPAL	1	-	Entrevista semiestructurada Listas de verificación
		EQUIPO VERDE HUATULCO	1	-	Entrevista semiestructurada Listas de verificación
		OPCIONES ALTERNATIVAS PARA EL AMBIENTE	1	-	Entrevista semiestructurada Listas de verificación
		PARQUE NACIONAL BAHÍAS DE HUATULCO	1	-	Entrevista semiestructurada Listas de verificación
		COMITÉ DE PLAYAS LIMPIAS	1	-	Entrevista semiestructurada Listas de verificación
		CIUDADANOS	-	53	Encuestas
	*HOTEL	GESTORES	7	-	Entrevista semiestructurada Listas de verificación
ESCALA 4		DIRECCIÓN DE TURISMO MUNICIPAL	1	-	Entrevista semiestructurada
		EQUIPO VERDE HUATULCO	1	-	Entrevista semiestructurada

ESCALA DE ANÁLISIS	SUBSISTEMA DE INTERÉS	UNIDAD DE ANÁLISIS	ACTOR CLAVE	INDIVIDUO	HERRAMIENTA DE ANÁLISIS
RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	SUBSISTEMA SOCIAL	OPCIONES ALTERNATIVAS PARA EL AMBIENTE	1	-	Entrevista semiestructurada
		PARQUE NACIONAL BAHÍAS DE HUATULCO	1	-	Entrevista semiestructurada
		COMITÉ DE PLAYAS LIMPIAS	1	-	Entrevista semiestructurada
	*HOTEL	GESTORES	7	-	Entrevista semiestructurada

Tabla 1: Diseño metodológico de la investigación dividido por etapas y subsistemas de interés.

Para lograr los objetivos de la investigación se tomó en cuenta la complejidad misma del sistema socioecológico y se ubicó a los subsistemas Social y Ecológico, colocando al Hotel* como el sujeto principal del análisis, fungiendo como un subsistema más (mismo que está inmerso en el subsistema social); lo que nos permite hacer énfasis en los aspectos relativos a la gestión hotelera.

Al interior de cada subsistema, hacemos caso a la presencia de distintas unidades de análisis como son las Organizaciones no Gubernamentales (ONG), las Asociaciones Civiles (A.C.), la sociedad civil, los gestores del hotel, y dependencias de gobierno. Para cada uno de ellos se muestra el método que se utilizó para obtener los datos y el carácter de la muestra (si son actores clave, o si son individuos muestra) (Fernández Viñas et al., 2008). Así, a partir del planteamiento de este diseño de investigación, y del estudio de caso en particular, se pueden obtener datos que responden a las preguntas de investigación de una manera más holista, sin separar al fenómeno de su contexto y utilizando diversos métodos que serán desglosados en la próxima sección.

Procedimientos para la recopilación y organización de datos

La recopilación de datos es fundamental para el enfoque cualitativo, ésta busca obtener datos de personas a partir de las “formas de expresión” de cada una de ellas (Hernández Sampieri et al., 2010). La información obtenida puede ser muy útil para capturar de manera completa y entender los motivos subyacentes, los significados y las razones internas del comportamiento humano. Aunque no se busca expresar esta información en números para ser analizada estadísticamente, a veces se pueden realizar algunos análisis cuantitativos (Hernández Sampieri et al., 2010). Las herramientas de recopilación y organización de datos utilizadas en este trabajo se presentan en subsecciones a continuación.

Revisión documental

Una fuente valiosa de datos cualitativos son los documentos, materiales y diferentes objetos que nos pueden ayudar a entender el fenómeno que se está estudiando. La mayoría de las personas, como individuos o en grupos, producen documentos que posteriormente nos sirven para la investigación como antecedentes

que permiten comprender mejor un ambiente, ciertas experiencias, vivencias o situaciones del contexto que nos interesa (Hernández Sampieri et al., 2010). La revisión documental es, por lo tanto, “un instrumento o técnica de investigación social cuya finalidad es obtener datos e información a partir de documentos escritos y no escritos, susceptibles de ser utilizados dentro de los propósitos de una investigación en concreto” (Ander-Egg, 1995).

Población y muestra

Entre los documentos utilizados para esta investigación están (Tabla 1):

- a. Documentos escritos: Más de 140 documentos fueron consultados. Éstos variaron entre informes y estudios, archivos oficiales y archivos privados.
- b. Documentos numéricos o estadísticos: Correspondientes a algunos datos de la base de datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), así como documentos numéricos provistos por algunos actores abordados.
- c. Documentos cartográficos: Se contó con un mapa cuyo objetivo era el Ordenamiento Ecológico Territorial (OET) de la zona, mismo que se pudo digitalizar y enriquecer con información cartográfica proveniente de INEGI y mapas provistos por algunos actores.
- d. Documentos de imagen y sonido: 3 videos recomendados por algunos de los actores abordados se consultaron para entender mejor los discursos.

Organización de los datos

La información se ordenó de distintas maneras, algunos de los documentos sirvieron directamente para alimentar el contenido de este documento, mientras que otros sirvieron como fuente de información que posteriormente fue categorizada para su uso en el programa informático AtlasTi o la generación de cartografía.

Entrevista semiestructurada

La entrevista es uno de los procedimientos más utilizados en la investigación social (Ander-Egg, 1995). Como lo plantean Benney y Hughes (1970, citado en Taylor & Bogdan, 1987), la entrevista es “la herramienta de excavar” favorita de los científicos sociales que permite adquirir conocimientos sobre la vida social a partir de relatos verbales. La entrevista se convierte entonces en una conversación oral entre dos o más personas, en la que uno se convierte en el entrevistador y los demás en los entrevistados (Fernández Viñas et al., 2008; Pardinias, 1984).

Según el fin que se persigue con la entrevista, ésta puede estar estructurada o no mediante un cuestionario realizado previamente (Fernández Viñas et al., 2008). En la entrevista semiestructurada el

entrevistador hace algunas preguntas pero permite que el entrevistado manifieste de forma espontánea sus opiniones (Pardinas, 1984). Así mismo, se da una mayor libertad a la iniciativa de la persona interrogada y del encuestador, y tiene como característica principal la ausencia de una estandarización formal (Ander-Egg, 1995). Las entrevistas semiestructuradas se basan, por lo tanto, en una guía de asuntos o preguntas en donde el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información sobre el tema de interés (Hernández Sampieri et al., 2010).

Población y muestra

Para este trabajo se realizaron 12 entrevistas semiestructuradas (Anexos 2 al 8) a distintos actores (Tabla 1), que abarcaban temas correspondientes a las cuatro etapas de análisis planteadas en el marco conceptual. Los actores fueron elegidos a través de la técnica “bola de nieve” que consiste en la identificación inmediata de personas que poseen información que interesa para el estudio y que nos pueden conducir a otros individuos (Taylor & Bogdan, 1987), en este caso del Equipo Verde Huatulco, A.C.

Organización de los datos

Los resultados de estas entrevistas fueron transcritos y categorizados a través del programa informático AtlasTi que sirve para segmentar datos en unidades de significado. De esta manera, éste programa nos permitió codificar datos y relacionar conceptos, categorías y temas (Hernández Sampieri et al., 2010).

Encuestas

Las encuestas o cuestionarios son uno de los instrumentos más utilizados para recolectar datos. Éstas consisten en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, mismas que deben ser congruentes con el tema a estudiar (Hernández Sampieri et al., 2010). El diseño de encuestas parte de la premisa de que “Si se quiere conocer algo sobre el comportamiento de las personas, lo mejor, lo más directo y simple es preguntárselo directamente” (Fernández Viñas et al., 2008), y por lo tanto busca adquirir información socialmente significativa sobre el tema de estudio para luego sacar conclusiones correspondiente a los datos obtenidos (Fernández Viñas et al., 2008).

El contenido de las preguntas de una encuesta puede ser variado. Para este trabajo las preguntas cerradas fueron de principal interés, pues contienen categorías u opciones de respuesta previamente delimitadas, lo que facilita su codificación y preparación para el análisis. Las respuestas a las preguntas planteadas en la encuesta pueden ser dicotómicas o incluir varias opciones de respuesta. Sin embargo, como parte de una técnica de interés sociológico, las preguntas buscan conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado sobre un asunto dado (Ander-Egg, 1995; Fernández Viñas et al., 2008).

Población muestra

En esta investigación se realizaron 53 encuestas a conveniencia aplicadas a ciudadanos (Tabla 1) en la población ubicada en el área geográfica que abarca el desarrollo urbano-turístico del Destino Turístico Ba-

hías de Huatulco. Este espacio abarca 24 localidades, sin embargo, debido a la presencia de población flotante en varias de las comunidades, al tamaño de población de algunas de estas localidades, y a la falta de accesibilidad, en algunas de ellas no se realizaron encuestas. Las encuestas se centraron entonces en 11 de las localidades del sitio de estudio, enlistadas a continuación:

- | | |
|-----------------------|-------------------------|
| 1.San Agustín | 7.Puente de Cuajinicuil |
| 2.Bahía de Santa Cruz | 8.El Faisán |
| 3.Sector H Tres | 9.Arroyo González |
| 4.Aguaje el Zapote | 10.Piedra de Moros |
| 5.Crucecita | 11.Arroyo Suchil |
| 6.Tangolunda | |

Las encuestas (Anexo 9) contienen tres secciones de preguntas cerradas que permiten triangular en un grado superficial la información y abarcar información correspondiente a tres de las cuatro escalas de análisis de este trabajo: La primera sección cuenta con opciones de respuesta MUCHO, REGULAR, POCO; la segunda sección tiene como opciones de respuesta MALO, REGULAR, POCO; finalmente, la tercera sección presenta opciones de respuesta dicotómicas que son SÍ y NO. En cada una de las secciones el encuestado podía dejar vacía la respuesta.

Organización de los datos

Los datos fueron organizados en una base de datos en el programa informático Excel y contaron con un análisis estadístico básico entre los cuales resaltan las frecuencias absolutas y relativas. La información obtenida de estos resultados parciales posteriormente alimentó el análisis de la información conjunta. Así mismo, en los casos en los que los encuestados expresaban opiniones más amplias sobre los temas abordados en las preguntas, se registraron y transcribieron sus comentarios para ser categorizados a través del programa informático AtlasTi.

Listas de verificación

Para obtener información respectiva a la segunda y la tercera escalas de análisis (Tabla 1) se utilizaron listas de verificación, que se presentan como cuestionarios con respuestas dicotómicas, y que permiten conocer la opinión del individuo con respecto a un tema en particular. En esta ocasión se utilizó “La Herramienta de Evaluación de Dependencia e Impacto” desarrollada en el Estudio Sobre los Servicios de los Ecosistemas Corporativos (Hanson et al., 2008). Esta herramienta permite identificar dependencias e impactos de las actividades económicas sobre los SE, identificando aquellos que son claves para las empresas:

- Dependencias. Este instrumento permitió identificar dependencias de las operaciones de la empresa sobre los SE a partir de dos preguntas fundamentales: 1) ¿La empresa depende del servicio para desempeñar sus actividades?, y 2) ¿El servicio tiene o no substitutos?
- Impactos. Por otra parte, este instrumento permite identificar impactos significativos de las actividades de la empresa sobre los SE a partir de las siguientes tres preguntas: 1) ¿La empresa afecta la cantidad del servicio?, 2) ¿El impacto es positivo o negativo?, y 3) ¿El impacto limita o promueve que otros se beneficien del servicio?

Población Muestra

Se realizaron 12 listas de verificación (Anexos 10 y 11) a distintos actores (Tabla 1), que abarcaban las preguntas planteadas previamente. Los actores correspondieron a todos aquellos que fueron entrevistados, poniendo mayor atención en algunos aspectos debido a la pertinencia y el acceso a la información que pudieran brindar.

Organización de los datos

La información obtenida fue recopilada en el programa Excel para ser analizada por medios estadísticos básicos como porcentajes, frecuencias absolutas y frecuencias relativas. Posteriormente se enriqueció y analizó en conjunto con la información obtenida de los demás instrumentos de recopilación de datos.

Mapeo ArcGis

Con la ayuda de un sistema de información geográfica (ArcGis de Esri) se digitalizó un Ordenamiento Territorial (OT) del Municipio de Santa María Huatulco a escala 1:35,000 (1995). A partir de la digitalización de este mapa, se categorizaron los usos de suelo ubicando tres clases: 1) Desarrollo Urbano-Turístico, 2) Conservación, 3) Cualquier Otro.

Como respuesta a esta categorización se pudo delimitar el Área de Estudio y sobreponer algunos de los datos obtenidos de INEGI correspondientes a la escorrentía y la vegetación. Así mismo, se pudo cartografiar el sitio RAMSAR y el Area Natural Protegida (ANP) sobre el mapa digitalizado del Municipio de Santa María Huatulco.

Análisis comprensivo y triangulación de datos

De una manera más amplia, el procesamiento de los datos obtenidos se realizó a partir de un “análisis comprensivo”, que de acuerdo con Taylor & Bogdan (1987), se puede plantear como una forma de articular información a partir de hechos valiosos para el investigador cualitativo debido, muchas veces, a su naturaleza subjetiva. Para comprender los datos en el contexto en el que fueron recolectados con la mayor profundidad posible, y con el objeto de evitar sesgar la interpretación y el análisis de la información, se

utilizó un proceso de “triangulación de la información”, que nos permitió el contraste de pareceres y la validación o refutación de cierta información o análisis (González Jiménez, 2010).

Finalmente, el uso de un “análisis colectivo” permitió abordar no sólo la explicación, sino la comprensión como recurso esencial de las ciencias sociales, tomando en cuenta que ambos aspectos son complementos que nos sirven a la hora de abordar problemas ambientales, así como la percepción de los mismos (González Jiménez, 2010).

De esta manera, y habiendo presentado la metodología del trabajo se concluye esta sección mencionando que toda la información recabada sirvió para alimentar distintas bases de datos que permitieron generar diagramas, tablas y gráficas que expresan los resultados obtenidos de un análisis colectivo de la información obtenida.

RESULTADOS GENERALES

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos en cuatro secciones. La primera de ellas consiste en una **caracterización del sistema socio-ecológico**, respondiendo a la primera etapa de análisis presentada en el marco conceptual. Esta caracterización se construye en su mayoría a partir de los datos obtenidos por medio de revisión documental y se divide en una descripción del subsistema ecológico y el subsistema social. Como parte del subsistema social, se presentan por un lado resultados asociados al **contexto histórico** del Destino Turístico Bahías de Huatulco construido a partir de datos obtenidos por medio de revisión documental y entrevistas. En la misma línea, se presenta una **caracterización socio-económica general y el discurso institucional** de 5 instituciones que tienen que ver con el discurso y las acciones ambientales que tienen lugar en el destino turístico y que influyen de alguna manera a nuestro estudio de caso. La descripción de estas instituciones se construye a partir de los datos obtenidos por medio de revisión documental y entrevistas categorizados y triangulados en una misma unidad hermenéutica (*i.e.* la construcción de cada institución la conforman los datos obtenidos en las entrevistas con esa institución, pero también en otras entrevistas con otras instituciones, así como los datos de la revisión documental).

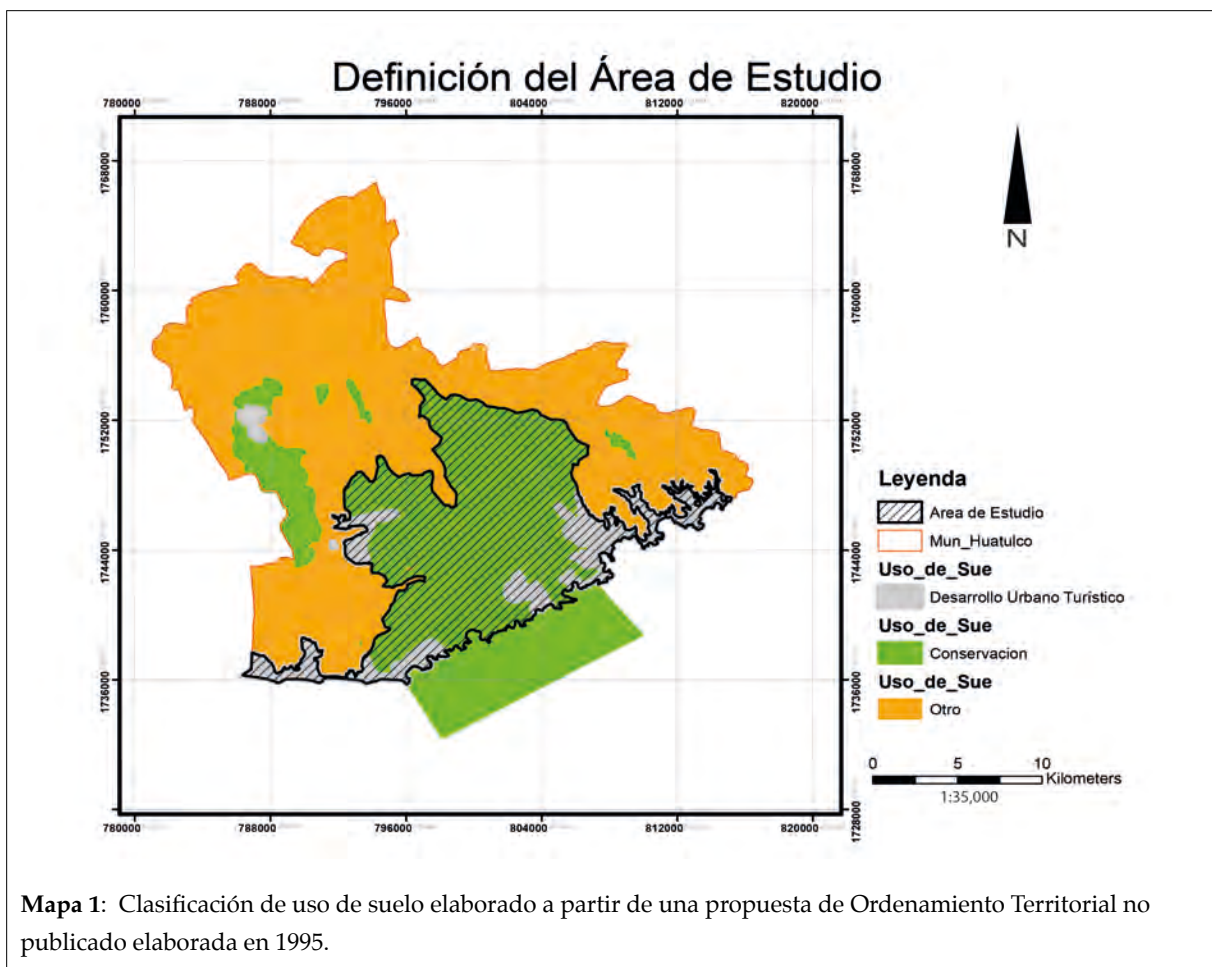
Caracterización del sistema Socio-Ecológico

Subsistema Ecológico

El área del Destino Turístico Bahías de Huatulco (DTBH) (21,000 ha) se extiende a lo largo de la superficie costera continental por 35 km., sobre el Pacífico mexicano, en el estado de Oaxaca (ver Mapa 1). En el verano –de junio a septiembre– predominan las lluvias (97% de la precipitación total anual que tiene un promedio de 1000 a 1500mm) alcanzando su precipitación máxima en el mes de septiembre, y dejando una enorme temporada de sequía durante el invierno. Esta lluvia a su vez alimenta los ríos Copalita y Coyula, de los cuáles depende en gran medida tanto el municipio como el destino turístico.

Ubicado en la Sierra Madre del Sur, con elevaciones que llegan a los 3,000 m., Huatulco cuenta con bosque seco tropical en las faldas de las montañas de origen volcánico y en todo el paisaje costero en general se alterna con bahías arenosas que hacen de este lugar uno de los destinos turísticos más atractivos de México. La vegetación del área de estudio es característica de las zonas cálidas subhúmedas y está representada principalmente por dos tipos de vegetación que son la selva baja caducifolia y la selva mediana subcaducifolia (ver Mapa 2).

En cuanto a la selva baja caducifolia, su característica más sobresaliente es la pérdida de las hojas durante un periodo de 6 a 8 meses en la mayoría de los árboles. Algunas de las especies características de ésta vegetación en la región son: *Bursera spp.* (chupandia), *Lysiloma spp.* (tepeguaje), *Jacaratia mexicana* (bonete), *Ipomoea wolcottiana* (cazahuate), *Pseudobombax palmeri* (amapola), *Erythrina spp.* (colorín), *Ceiba aesculifolia* (pochote), *Amphipterygium spp.*, entre otros.

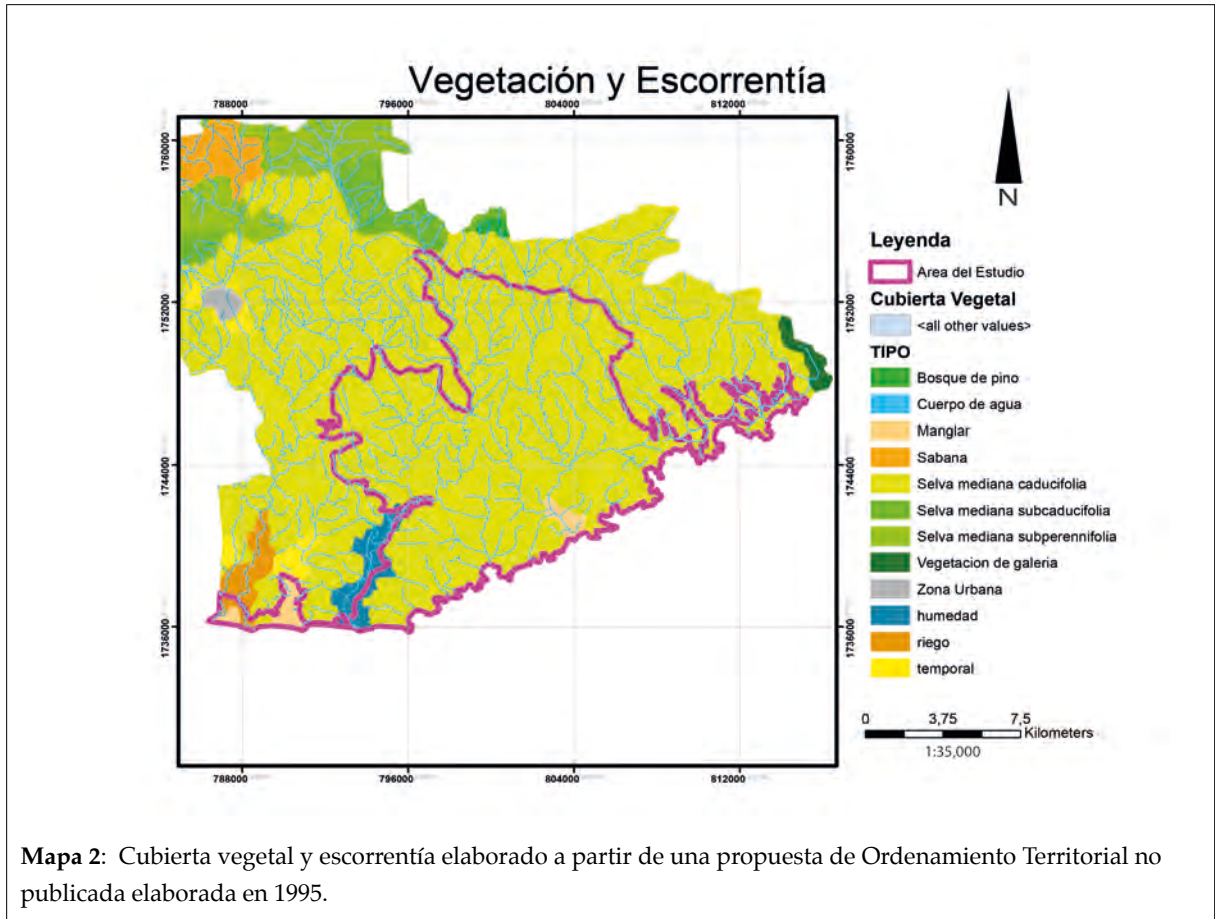


En cuanto a la selva mediana subcaducifolia, esta vegetación se encuentra asociada con la selva baja caducifolia cuyos árboles son más bajos y con diferencias significativas en el acceso al agua, formando mosaicos difíciles de interpretar y cartografiar. Una de las características más importantes de este tipo de vegetación es que demanda mayores cantidades de humedad soportando sólo de 5 a 7 meses de sequía sin perder sus hojas (López Recéndez, 1984). Algunas de las especies características de esta vegetación en la región son: *Ficus mexicana*, *Ficus padifolia*, *Brosimum alicastrum* (coposo), *Licania arbórea*, *Bursera simaruba*, *Enterolobium cyclocarpum* (parota), *Bumelia persimilis*, *Godmania aesculifolia*, *Manilkara zapota*, *Hymenaea courbaril* (guapinol), etc (López Recéndez, 1984).

Se pueden observar además algunos mamíferos menores como ratones, ardillas, tlacoaches, zorriños, etc; así como otros más grandes como el ocelote y el venado cola blanca. A su vez los reptiles y anfibios se presentan de manera abundante, entre ellos se encuentran las salamandras, ranas, tortugas terrestres y acuáticas algunas serpientes. También se pueden observar algunas aves como las gaviotas, pelícanos, patos, búhos, entre otras (López Recéndez, 1984).

Diversos usos de suelo se llevan a cabo en la región, entre los que se encuentra la agricultura permanente, de temporal, la fruticultura, áreas desmontadas y en proceso de desmonte, asentamientos humanos, acti-

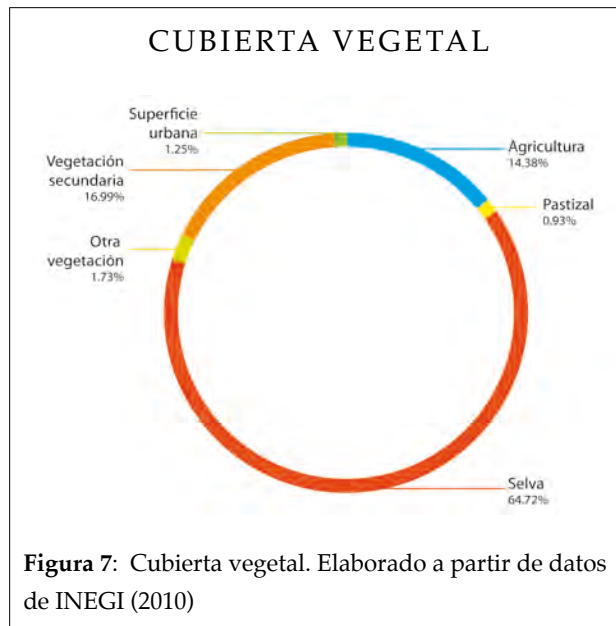
vidades de litoral y las salinas (Figura 7). Sin embargo, para fines de este estudio, se pueden clasificar en tres: desarrollo urbano-turístico, conservación y cualquier otro (ver Mapa 1).



Mapa 2: Cubierta vegetal y escorrentía elaborado a partir de una propuesta de Ordenamiento Territorial no publicada elaborada en 1995.

Las 10 bahías más grandes ofrecen lugares para el establecimiento de hoteles y restaurantes, así como para llevar a cabo actividades recreativas, mientras que los valles detrás de la línea costera han sido utilizados para la construcción de grandes asentamientos.

Los impactos previamente identificados generados a partir de la ocupación, están muchas veces relacionados entre sí. Algunos de ellos son: desmonte, establecimiento de caminos y carreteras, construcción de puentes, establecimiento de líneas de transmisión, excavaciones y rellenos, el esquilmo forestal, las canteras, la construcción de basureros, la descarga de aguas negras y grises, la edificación urbana y hotelera, el uso de biocidas, la instalación de marinas, la industria de construcción, el tráfico pesado, la edificación rural y prácticas agropecuarias intensificadas.



Subsistema Social

Contexto histórico

Hasta 1940, el área de desarrollo turístico en la zona estaba muy poco habitada debido a la incidencia de enfermedades tropicales y a la falta de vías de comunicación. Como resultado de la escasez de tierras arables para una población creciente en la Sierra Madre del Sur, los primeros pobladores llegaron a Santa María Huatulco a principios de 1950. Diez años después, se fundaron los asentamientos más grandes como Santa Cruz y Coyula (Brenner, 2005). Sin embargo, la idea de impulsar el Desarrollo Turístico de Bahías de Huatulco (DTBH) se concibió desde 1969, aunque se concretó hasta principios de los años 80 al quedar concluida la carretera costera (Orozco Cervantes, 1992).

A mediados de los años 70 inició la construcción de palapas para atender a “mochileros” que llegaban buscando hospedaje y alimentación, sin embargo esto representaba un ingreso mínimo para los pobladores. Al inicio de la fase de construcción del DTBH el 17 de abril 1984, mediante la solicitud de expropiación de la reserva territorial de una superficie de 21,000 ha, la población local era de alrededor de 2,500 habitantes. Sus construcciones eran de materiales locales como madera, bambú y hojas de palma, y el consumo de agua no potable causaba enfermedades gastrointestinales, mientras que la malaria y el dengue se presentaban como afecciones comunes. El fundamento de lo que sería la reubicación de la población, quedó estipulado en el convenio del 23 de Mayo de 1984 (Brenner, 2005; Orozco Cervantes, 1992). A partir de la firma de este convenio, el Fideicomiso Fondo Nacional de Fomento Ejidal (FIFONAFE) fue el encargado de emitir los pagos para la indemnización de los comuneros. Sin embargo, ante la dificultad de la negociación se creó la Comisión Mixta Liquidadora conformada por autoridades federales, estatales, municipales y comunales.

CONTEXTO HISTÓRICO

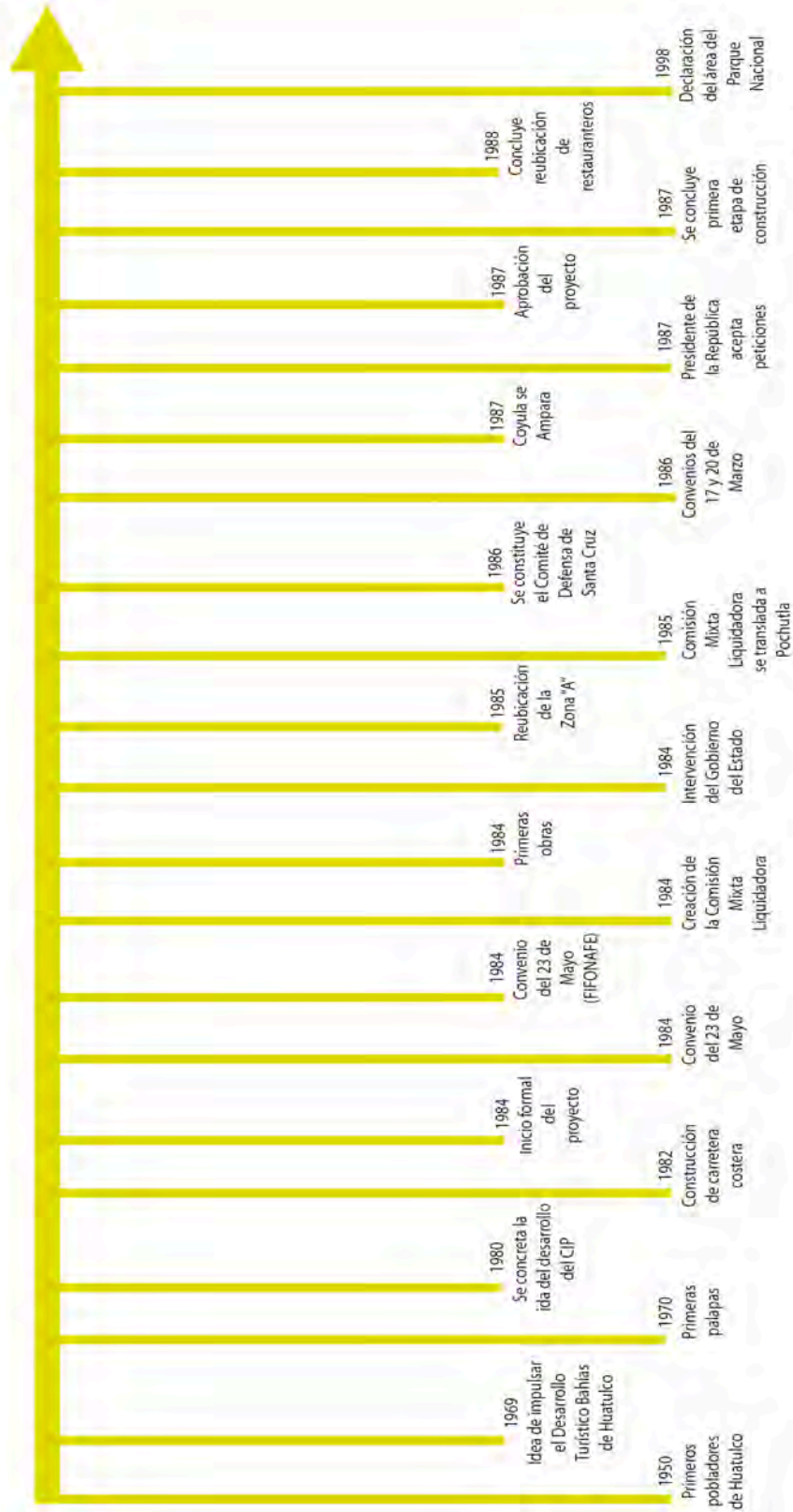


Figura 8: Línea de Tiempo, elaboración propia con base en Orozco (1992) y Brenner (2005).

La primera obra importante fue la construcción del Aeropuerto en 1984. Para construirlo se afectó a una parte importante de la población debido al proceso de expropiación, ocasionando diversas reacciones. Con las obras posteriores para la creación del DTBH, fue necesaria la intervención del Gobierno del Estado en el proceso de reubicación de la población afectada. Como respuesta a la presión ejercida por la población, y aunque la Ley de la Reforma agraria no lo estipulaba, se les otorgó a los comuneros afectados dos lotes en la sección turística y urbana de 400 m² y 200 m² respectivamente (Orozco Cervantes, 1992). A finales de 1985 se inició la reubicación de la “Zona A”, que incluía a la mayoría de los asentamientos de Santa Cruz. FONATUR construyó casas de madera y láminas de asbesto, inadecuadas para el clima de la región.

Cuándo la oposición y la actitud de los afectados por la reubicación se dificultó, fue necesario que la Comisión Mixta Liquidadora se trasladara a la promotora en Pochutla, en donde después de mucho tiempo se concluyó con la indemnización. En febrero de 1986 se constituyó el “Comité de Defensa de Santa Cruz”, acordando con el Gobernador del Estado una solución integral a sus demandas, quedando esto plasmado en los convenios del 17 y 20 de Marzo. Dichos convenios, además, ratificaron el compromiso contraído con los comuneros en Mayo de 1984.

De acuerdo a estos convenios, una vez entregados los lotes de servicios por parte de FONATUR, los reubicados debieron desalojar sus predios en 30 días, sin embargo, en muchos casos tardó más de un año en pagarse la indemnización y entregarse el lote correspondiente (Orozco Cervantes, 1992). En febrero de 1987 la localidad de Coyula intentó ampararse contra la expropiación, sin embargo, el amparo fue denegado por la Suprema Corte de Justicia. En Santa Cruz, el grupo opositor impidió la construcción de restaurantes, y el 20 de Marzo del mismo año el Gobierno del Estado hace público un acuerdo en donde el Presidente de la República aceptó sus peticiones y otorgó beneficios adicionales a los establecidos en los convenios previos. Con la primera parte del aeropuerto construida, ése mismo año concluyó la primera etapa de construcción del DTBH (Brenner, 2005).

En 1989 se logró que los palaperos aceptaran el proyecto arquitectónico y pagaran en mensualidades su costo para concluir la construcción y reubicarse de inmediato, proceso que concluyó 8 años después de su inicio (Orozco Cervantes, 1992). Finalmente, en 1998, más de la mitad del área del DTBH fue declarada como Parque Nacional, siendo administrada por la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP), una situación que limita hasta la actualidad las actividades de FONATUR (Brenner, 2005) al no siempre tener una reglamentación compatible con el proyecto turístico.

Características Socio-Económicas Generales y Discursos Institucionales

Los fundamentos principales del proyecto turístico DTBH fueron el de apoyo al desarrollo económico y social del estado de Oaxaca y de la región de la costa, a través de la generación de empleos permanentes y

mejor remunerados; el de propiciar la inversión y el flujo de capitales; y el de incentivar algunos sectores de la economía como el agropecuario, el industrial, y el de la construcción. Previo a su desarrollo, las principales actividades económicas que se desarrollaban en la zona eran la agricultura de autoconsumo (maíz, frijol y plátano) con bajo rendimiento, así como la pesca a pequeña escala. Actualmente, la agricultura es casi en su totalidad agricultura de temporal, representando un 96.76%, y el cultivo de plátano y frijol casi han desaparecido, siendo substituidos por la presencia de pastos en zonas agrícolas (Figura 9).

La economía ha sido modificada por el turismo, un turismo que según Brenner (2005) se caracteriza por ser doméstico y dominado por inversiones nacionales. Al 2005, solo dos cadenas hoteleras internacionales se habían establecido ahí, y más del 75% de los turistas eran mexicanos, sin lograr llenar el

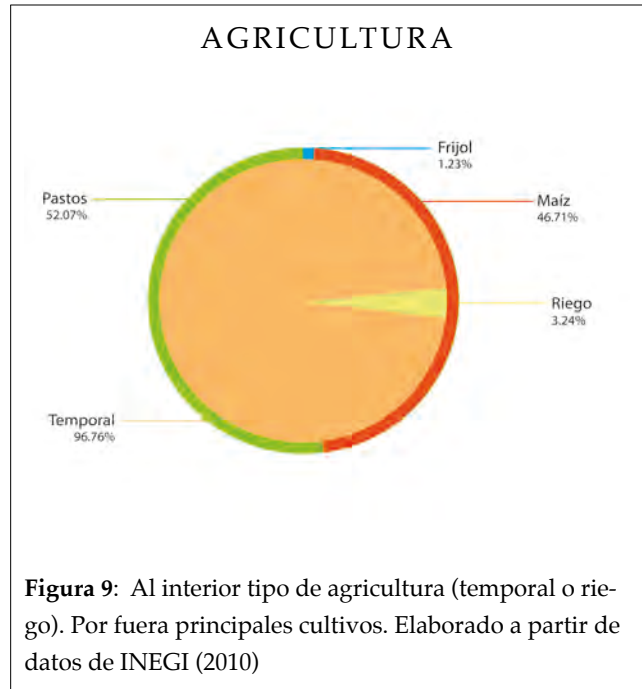


Figura 9: Al interior tipo de agricultura (temporal o riego). Por fuera principales cultivos. Elaborado a partir de datos de INEGI (2010)

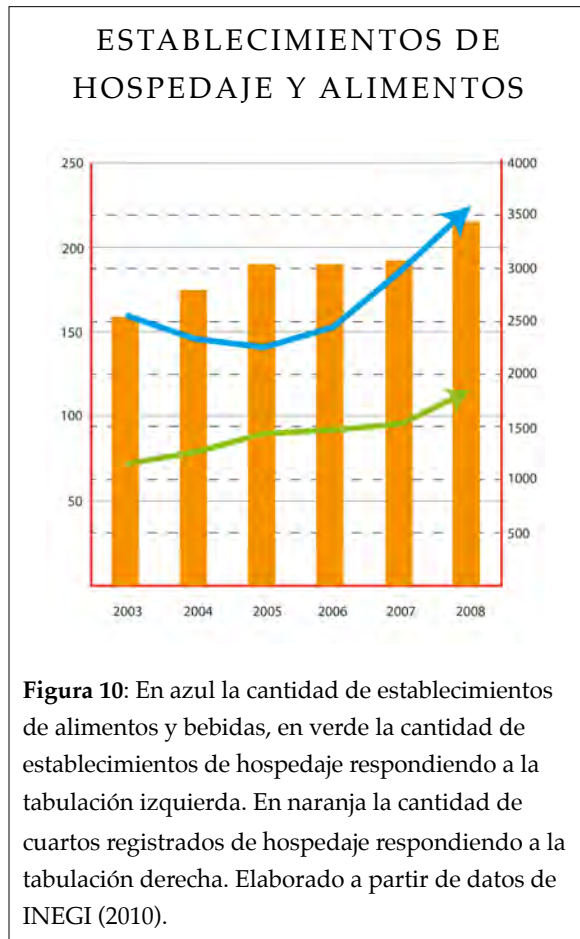
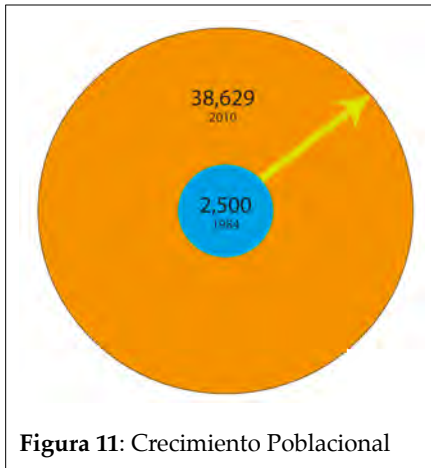


Figura 10: En azul la cantidad de establecimientos de alimentos y bebidas, en verde la cantidad de establecimientos de hospedaje respondiendo a la tabulación izquierda. En naranja la cantidad de cuartos registrados de hospedaje respondiendo a la tabulación derecha. Elaborado a partir de datos de INEGI (2010).

50% de la ocupación promedio al año. Como se puede observar en la Figura 10, la cantidad de establecimientos de alimentos y bebidas, así como la cantidad de habitaciones registradas (3,445) han aumentado después del 2005. Sin embargo FONATUR ha luchado por alcanzar eventualmente una capacidad final de 12,000 habitaciones, incluso menor al objetivo originalmente planteado de 22,000 habitaciones.

Debido a recortes financieros, Huatulco ha recibido menos inversión que otros Centros Integralmente Planeados (CIP), además de haber llegado “tarde” al mercado global, con pocas posibilidades de competir con otros destinos mejor establecidos a nivel nacional e internacional.

Así mismo, el DTBH ha fallado en incentivar otros sectores de la economía, como la de alimentos, puesto que aquellos que son consumidos en restaurantes y hoteles de alto nivel, son adquiridos en su mayoría



en fuentes no locales, y solo algunos de los productos perecederos son adquiridos en el mercado local.

De una población inicial de 2,500 en 1984, la población total del municipio de Santa María Huatulco creció a 38, 629 habitantes en el 2010 de acuerdo a datos de INEGI (Figura 11). Sin embargo, aún a pesar de que ha tenido un crecimiento poblacional relativamente lento, Huatulco se enfrenta a un problema de urbanización marginal donde más de la mitad de la población carece de seguridad social o de acceso a préstamos bancarios.

La Crucesita se ha convertido en el hogar de muchos inmigrantes con niveles de escolaridad mayores a la media de la población de la zona y provenientes de los distintos centros urbanos de México, mientras que los inmigrantes de áreas rurales del estado de Oaxaca son forzados a asentarse en barriadas o localidades marginadas a lo largo de la carretera costera entre el aeropuerto y La Crucesita.

Algunas de las organizaciones e instituciones más importantes están concentradas en La Crucesita, entre ellas la Dirección de Turismo Municipal (DTM), el Parque Nacional Bahías de Huatulco (PNBH), las asociaciones civiles Equipo Verde Huatulco (EVH), Opciones Alternativas para el Ambiente (OAA), y el Comité de Playas Limpias (CPL) (Figura 12). Sin embargo, las relaciones que se llevan y han llevado a cabo históricamente entre instituciones para el funcionamiento del destino turístico y establecimiento de líneas de trabajo han trascendido escalas espaciales (ver Figura 13).

En el sociograma presentado como figura 13 se ilustra la complejidad de las relaciones institucionales a partir de la información obtenida en las 15 entrevistas realizadas. Esta complejidad está asociada al poder que tienen las instituciones con respecto a temas del desarrollo del DTBH, y de la sustentabilidad del mismo.

En esta figura podemos observar que existen instituciones involucradas en el discurso y toma de decisiones a escala mundial, nacional, estatal y local, y que existen relaciones que generalmente son presiones que van desde la escala mundial a la escala local. Algunas instituciones, ya sea por su carácter legal o por la participación

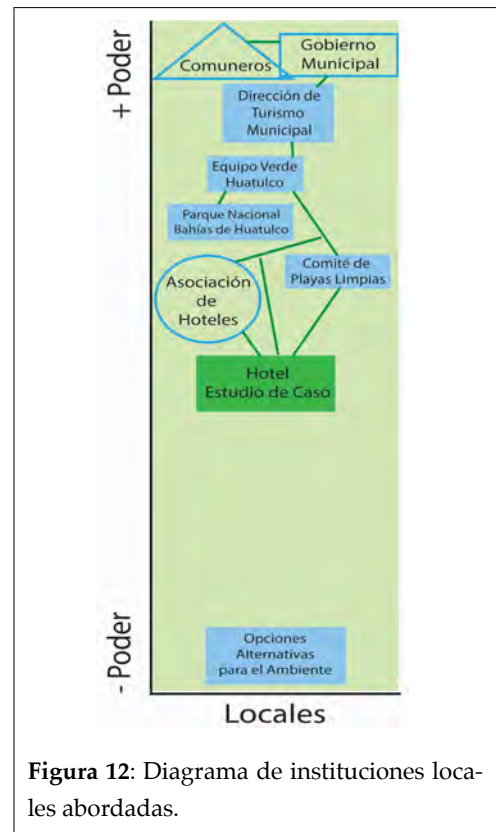
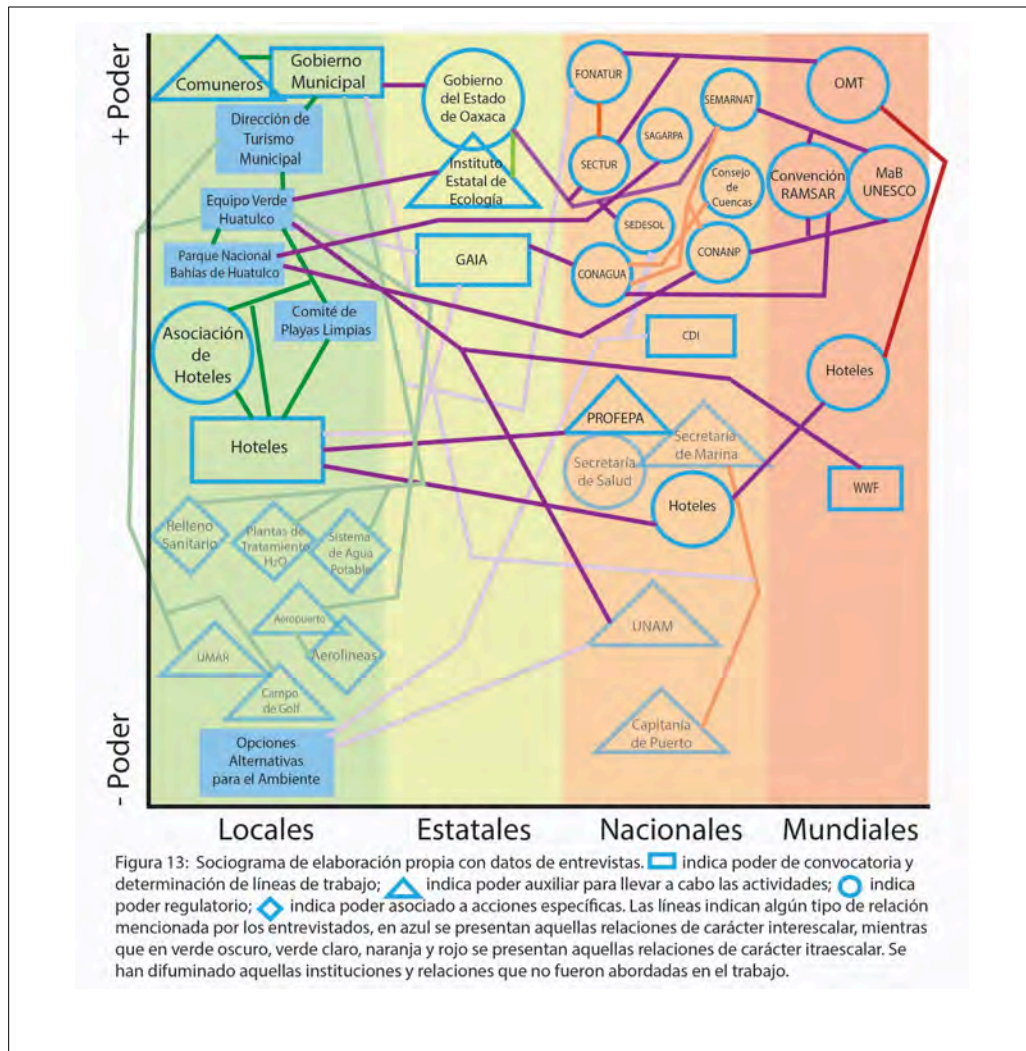


Figura 12: Diagrama de instituciones locales abordadas.

que han tenido en la dirección del DTBH, se presentan con mayor poder que otras. Así mismo, se identifica una escasez de relaciones entre instituciones al interior de cada escala, exceptuando la local.

Para ejemplificar un poco el papel de cada una de estas instituciones, a continuación se presenta a cada una de las instituciones entrevistadas (ver Figura 12), exponiendo su discurso y especificando acciones asociadas al desarrollo y la sustentabilidad del DTBH.



Dirección de Turismo Municipal (DTM)

Descripción de la Institución

La Dirección de Turismo Municipal (DTM) (ver Figura 14) es una institución de gobierno con injerencia en el municipio de Santa María Huatulco. El mayor representante de la institución es el presidente municipal, sin embargo, hay distintas personas trabajando de manera más directa para cumplir sus objetivos que, de acuerdo a la entrevista, son proteger y conservar el recurso cultural y natural de la región.

A partir de las entrevistas realizadas a los diversos participantes, se entiende que la DTM muestra de manera explícita siete funciones principales:

1. Coordinarse con otras instituciones (ver Figura 13): Por este medio se gestionan y coordinan actividades asociadas al Desarrollo Sustentable del destino.
2. Participar en la elaboración de un Ordenamiento Ecológico Territorial (OET): Acción prioritaria que busca el establecimiento de un relleno sanitario y de lugares para la recreación y para la conservación
3. Realizar actividades de Educación Ambiental: Actividades principalmente enfocadas a los niños.
4. Coordinar el programa Agenda 21: Programa integrado por 4 sub-comités, el socioeconómico, el de medio ambiente, el de desarrollo sustentable y el de turismo. Cada sub-comité cuenta con un representante y un equipo que implementa un sistema de indicadores de sustentabilidad para generar un programa de Turismo Sustentable en el destino.
5. Capacitar a hoteles y otros prestadores de servicios: Junto con el EVH, el PNBH y CPL se encarga de capacitar a hoteles y otros prestadores de servicios en aras de generar prácticas responsables con el medio ambiente, la sociedad y mejorar la calidad en la atención turística.
6. Promocionar el destino turístico: Coordina esfuerzos con los distintos actores del DTBH para promocionarlo y resaltar sus atractivos turísticos, así como la característica diferenciadora del mismo (la Sustentabilidad)
7. Propiciar el desarrollo del municipio: Una prioridad de la DTM es sentar las bases para el desarrollo del municipio a partir de la coordinación de esfuerzos para promocionar el destino y generar las condiciones para la satisfacción del turista.

A partir de estas siete funciones, es que la DTM busca lograr el desarrollo del DTBH y del municipio de Santa María Huatulco. Esto, bajo un esquema de sustentabilidad que pretende resaltar, promover y mejorar las condiciones los diferentes atractivos turísticos del destino, mismos que se presentan a continuación:

- Cultura
- Ecoturismo
- Turismo de aventura
- Gastronomía
- Sol y playa
- Certificaciones y decretos (EarthCheck, Reserva de la Biósfera, sitio RAMSAR, ANP, Playas Limpias,
- Proyectos (Huatulco Carbono Neutro)
- Sustentabilidad

Las acciones mismas de la institución analizada presentan un foco en el DTBH y en este sentido plantean que los beneficios que puede tener la promoción de los atractivos turísticos antes presentados y la generación de actividades en torno a éstos en la búsqueda del desarrollo, puede tener beneficios para el municipi-

pio en el sentido en que pueden generar empleos fijos y temporales. Sin embargo, éste mismo foco en el DTBH ha generado una división del municipio (el destino turístico y las localidades rurales), misma que pretende ser atendida por el comité Agenda XXI igualmente coordinado por el Ayuntamiento Municipal.

Parque Nacional Bahías de Huatulco (PNBH)

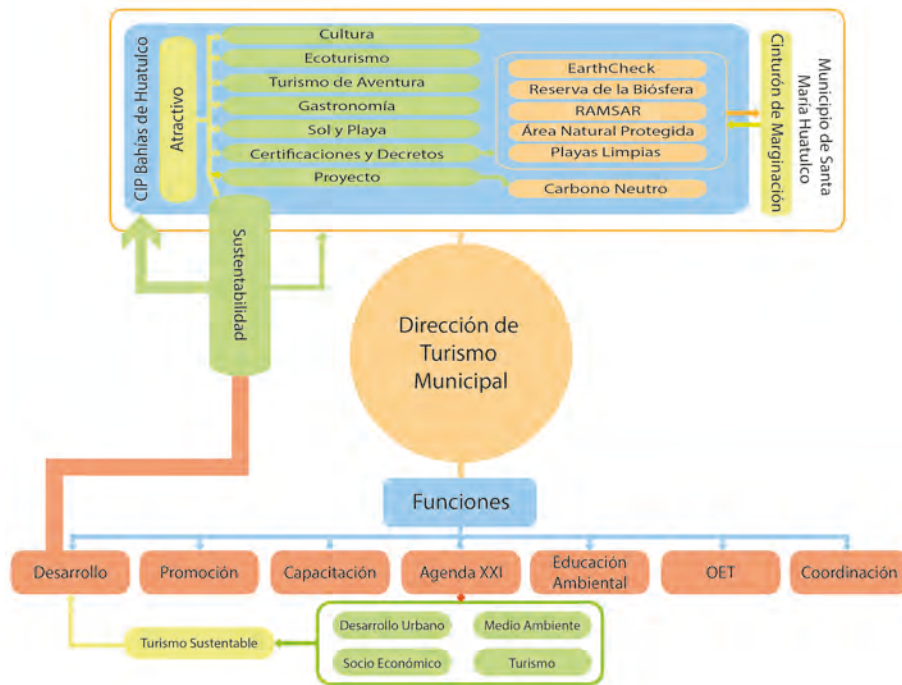


Figura 14: Diagrama de funciones de la DTM. Elaborado a partir de entrevistas.

Descripción del PNBH como institución.

El Parque Nacional Bahías de Huatulco, decretado en 1988 por el Gobierno Federal, es una institución administrada por la CONANP (Figura 15), que a su vez es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT). Su misión es la conservación del patrimonio natural del lugar, fomentando a su vez la participación social y la organización de diversos actores involucrados en este proceso.

Como institución, ha tenido tres administraciones. Sin embargo, en términos generales el PNBH tiene algunos objetivos específicos entre los cuáles están los siguientes:

- La conservación de las especies que están bajo alguna categoría de riesgo en la Norma 059 SEMARNAT 2010.
- Proveer un espacio natural dentro de un destino turístico de corte internacional para la recreación y

las actividades turísticas orientadas a la interacción con la naturaleza

- Además, se pretenden alcanzar los dos objetivos anteriores trabajando bajo una filosofía que busca integrar a los pueblos con la naturaleza, tomando en cuenta en sus decisiones el capital natural y cultural del estado de Oaxaca.

La administración actual del PNBH ha buscado que la reserva se constituya como el diferenciador del DTBH como un territorio con gran riqueza natural potencial para la provisión de servicios de recreación. Asociado a ello, se ha instituido como regla administrativa estipulada en la ley federal de derechos, en el Artículo 198 A, que el prestador de servicios turísticos al interior del PNBH tiene la obligación de aplicar un cobro de \$26.99 M.N. por persona al día, para solventar los gastos asociados a la protección de los arrecifes de coral, los recorridos de los guardaparques, el pago de gasolina, etc.

Existe además un Consejo Asesor del Parque Nacional Bahías de Huatulco instaurado en el año 2000, como respuesta a los Artículos 17 y 30 de la Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente (LGEEPA), que mencionan que la creación de estos consejos debe favorecer el manejo y uso racional del Área Natural Protegida (ANP), involucrando a todos los sectores de la sociedad. En el caso de el PNBH, el consejo asesor incluye a 16 miembros de distintas instituciones dirigidos por 4 directivas: el presidente ejecutivo (Comisariado de Bienes Comunales), el presidente del consejo (Presidencia Municipal), el presidente honorario (Gobierno del Estado de Oaxaca), y una secretaría técnica (PNBH). El resto de los participantes están divididos en 5 subconsejos: social, público, privado, organizaciones civiles y académico (Figura 17).

El PNBH como espacio geográfico.

El PNBH cuenta con un polígono de 6,374.98 ha., lo que representa casi la tercera parte de lo expropiado para el CIP en 1984. La conservación de este espacio es de suma importancia, entre muchas razones porque en su interior el 10% de la biodiversidad existente se encuentra bajo alguna categoría de riesgo.

Al interior del PNBH no existen asentamientos humanos, sin embargo sí se presentan en las periferias del polígono como en el caso de la Bahía de San Agustín y la Bahía Maguey, en donde existen un asentamiento humano y de restaurantes, respectivamente. Al occidente de la reserva se pueden observar dos asentamientos más que son Bajos del Arenal y Bajos de Coyula. Al norte el PNBH colinda con los bienes comunales de Santa María Huatulco. Así mismo, en la parte norte, el PNBH colinda con algunos asentamientos irregulares que cada vez crecen más, uno de ellos es El Faisán. Debido a una carencia de regulación en la urbanización del CIP, se está observando una polarización y hasta cierto grado, una marginación de clases sociales que ha provocado este tipo de asentamientos en las mediaciones del PNBH.

Este tipo de asentamientos irregulares ha provocado la generación de residuos sólidos que finalmente acaban en el PNBH y en las 36 playas del DTBH. A su vez, estos asentamientos han promovido el aumento en los índices de caza de venados, iguanas, así como la tala inmoderada.

Tanto al interior de la reserva como fuera de ella, se sigue practicando la pesca con arpón o con compresor (prohibidas en algunas zonas), para la extracción de pulpo y langosta, principalmente. Así mismo, continúa el saqueo de *Chiton articulatus* (lengua de perro) para consumo humano, pero que además sirve como

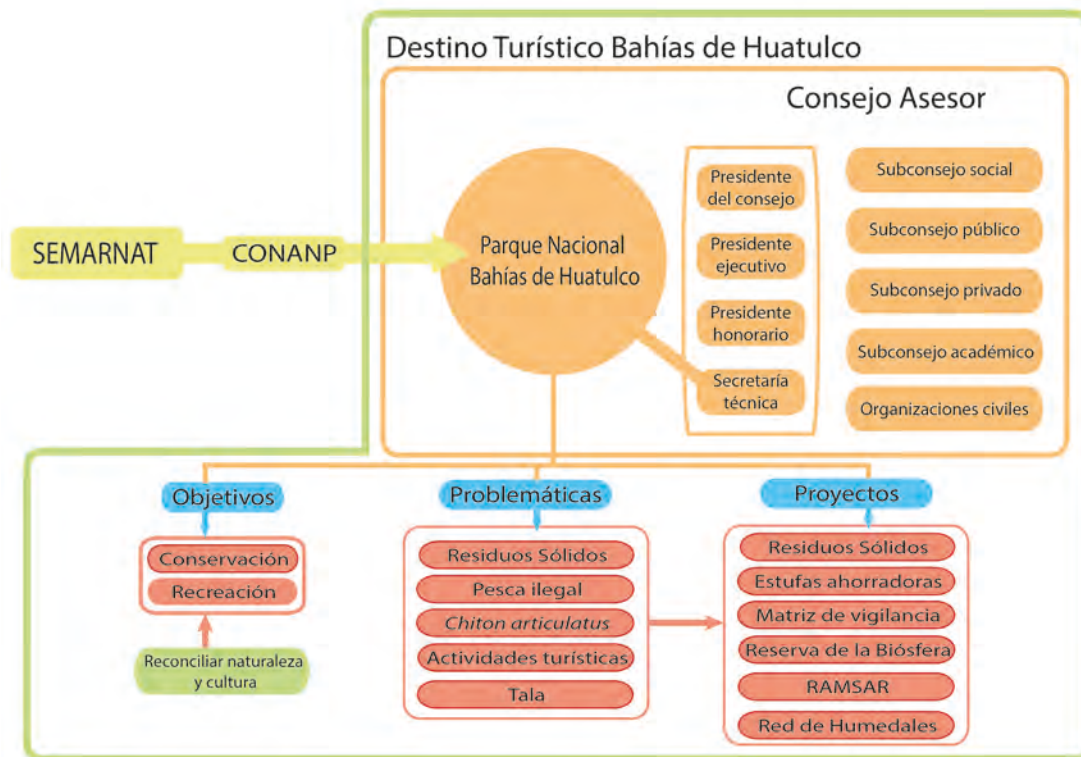


Figura 15: Diagrama institucional del PNBH.

alimento para el caracol púrpura, una especie de gran importancia cultural para pueblos mixtecos, que viajan todos los años cerca de 250 km desde Pinotepa de Don Luis, para conseguir el tinte que produce esta especie y teñir los hilos que posteriormente sirven en la elaboración de textiles. Actividad misma que se lleva a cabo desde épocas prehispánicas.

Se practican, a su vez, diversas actividades asociadas al turismo de recreación, como son el buceo con esnorquel en los arrecifes de coral, las caminatas por el PNBH, y los recorridos en cuatrimotos, entre otras. Dichas actividades continúan causando un impacto negativo sobre los ecosistemas al ejercer una fuerte presión durante la temporada alta, donde se carece de personal para atender la demanda turística.

Huatulco, además, cuenta con cinco tipos de humedales, los marinos, estuarinos, rivereños, palustres y lacustres, y todos ellos están representados en el PNBH. Estos humedales brindan una cantidad importante de SE como el ciclaje de nutrientes, la protección ante huracanes, tormentas o inundaciones, la regulación del clima, entre otros; y son de principal importancia para la conservación de la biodiversidad a todas las escalas espaciales, desde la local a la global. Gracias a estos humedales se pueden observar patos

migratorios provenientes de Alaska, Canadá y EUA, así como una enorme variedad de peces y crustáceos, además de la ocasional presencia de mamíferos marinos como ballenas y delfines.

Estudios hechos dentro del PNBH han encontrado que en la selva baja caducifolia se encuentran más de 78 familias, 272 géneros y 413 especies de flora, brindando una oferta de hábitat importante para la fauna, mucha de ella endémica de la zona. para cada especie (CONANP, 2003).

Proyectos

En el 2011 se realizó un estudio de generación de basura orientado a los residuos sólidos, ubicando como localidades importantes a analizar la de Bajos de Coyula y la de Bajos del Arenal. Por esta razón, actualmente se busca que ambos poblados cuenten con un centro de transferencia y separación de residuos sólidos. A pesar de que los temas relacionados con el manejo y disposición de los residuos sólidos le compete al PNBH por decreto, este tipo de acciones se llevan a cabo por medio del Equipo Verde Huatulco (EVH).

En respuesta a la tala inmoderada con incidencia mayor en el territorio de bienes comunales, el PNBH implementó desde 2002, un proyecto de construcción de estufas ahorradoras de leña, proyecto que se suspendió una vez que comenzó a implementarlo la CONAGUA y SEDESOL. Sin embargo, una vez culminado este proyecto por parte del PNBH, se comenzaron a construir baños secos, proyecto que solo alcanzó una etapa demostrativa.

Actualmente, se trabaja en cuestiones de seguridad en conjunto con la PROFEPA, la Secretaría de Marina, la policía municipal, estatal, federal, así como la policía preventiva estatal, turística y la municipal, con la finalidad de generar una matriz de vigilancia, sin embargo, esto sólo ha alcanzado para hacer de 5 a 10 operativos al año, sin ser éstos suficientes para evitar las problemáticas que se presentan en el PNBH.

Igualmente, el PNBH participa como un actor importante para que el DTBH pueda contar con las designaciones de Reserva de la Biósfera (MaB) y RAMSAR. Así, el PNBH se convierte en parte del sitio RAMSAR 1,321 desde el año 2003, con un territorio de 44,400 ha., designación misma que se logra con la participación del Ayuntamiento Municipal, Bienes Comunales y el Núcleo Agrario. Actualmente, la participación de estas instituciones ha disminuido según el PNBH. Sin embargo, cada año se celebra el 2 de Febrero el día de la Candelaria y de los Humedales, generando tradiciones en el lugar. Así mismo, en el año 2011 se celebró en Huatulco el aniversario de la Convención RAMSAR, siendo sede de la reunión de representantes de 22 países de Iberoamérica e involucrando a representantes de los gobiernos federal, estatal y municipal.

Por iniciativa de la CONANP, los Parques Nacionales Lagunas de Chacahua y Bahías de Huatulco, así como con la participación de CONAGUA, CONAFOR, y de organizaciones civiles como la Red de Humedales de la costa de Oaxaca, se está conformando el Consejo Estatal de Humedales Costeros, para generar un plan estatal de conservación y manejo de humedales en la costa. Además, se pretende generar una matriz

de información que pueda ayudar a la conservación y a un manejo más adecuado de las especies que se distribuyen a lo largo del Pacífico sur mexicano.

Equipo Verde Huatulco (EVH)

Contextualización

En el año 2000, el Consejo de Iniciativa Ciudadana (CIC), que estaba integrado principalmente por inversionistas de Huatulco, solicitaron a FONATUR que realizara un estudio para contestar la pregunta: ¿Por qué Huatulco no se había desarrollado al mismo nivel que otros Centros Integralmente Planeados (CIP)? Comparándolo, por ejemplo, con Cancún que en 15 años había llegado a una ocupación de 18,000 cuartos de hotel, en Huatulco no se había cubierto ni el 10% de los objetivos planteados en el Plan Maestro de Desarrollo (PMD) creado para este destino para un horizonte de 15 años.

Ante la solicitud del CIC, FONATUR realizó un estudio y presentó un documento llamado “Plan de Gran Visión Sustentable, Huatulco”, en el cual se incluía por primera vez y a petición de un grupo ciudadano la palabra “sustentabilidad”. Como respuesta a dicho documento, en 2002 el CIC presentó una propuesta llamada “Relanzamiento Huatulco”. Éste fue el primero de varios esfuerzos de relanzamiento que no han funcionado. En este proyecto se proponían siete comisiones que abordaban problemas específicos de la falta de desarrollo y posicionamiento del DTBH; dichas comisiones se enlistan a continuación:

- **Accesibilidad:** El área no tenía vías de comunicación terrestres o aéreas suficientes o adecuadas para el tipo de turismo que se estaba planteando. Sólo se contaba con el tráfico de una línea aérea, Mexicana de Aviación.
- **Innovación de productos:** No se contaban con productos particulares que pudieran posicionarse en el mercado para atraer al turismo.
- **Promoción a la inversión:** Había pocos hoteles de marca o renombre que atrajeran la atención del destino en el mercado internacional.
- **Mercadotecnia integral:** No se contaba con una plataforma de mercadotecnia que trabajara en el posicionamiento del destino.
- **Calidad y Excelencia:** Debido a un turismo estacional, las contrataciones y capacitaciones a trabajadores coincidían con las temporadas altas, dejando poco lugar para poder generar un servicio de atención turística de calidad y excelencia.
- **Imagen urbana:** A pesar de contar con un PMD, se presentaba una pérdida de imagen urbana que diera identidad al destino turístico.
- **Sustentabilidad:** A partir de la necesidad de generar un diferenciador para el destino turístico, se plantea en esta comisión a la “sustentabilidad” como el aspecto clave que podría apartar a Huatulco de los demás destinos turísticos. El tema se aborda de manera más profunda en la próxima sección. la falta de personalidad, es decir, un diferenciador.

Cada una de estas siete comisiones estaba liderada por un ciudadano que debía integrar su propio grupo de trabajo, de tal manera que desarrollara un proyecto propio de análisis, que además se relacionara con los proyectos de las demás comisiones. A pesar de que se establecieron metas y objetivos, y que se firmó un convenio con el gobierno federal con respecto al programa Relanzamiento Huatulco, nunca hubo ni presupuesto ni seguimiento por parte del gobierno federal. Por estas razones, el equipo se fue desinte-

grando y en 2003, a partir de la Comisión de Sustentabilidad del proyecto Relanzamiento Huatulco, nace el Equipo Verde Huatulco (EVH).

En 2004, un Sistema de Administración Ambiental se empezó a implementar por parte del EVH, y en 2005 el CIP recibe la primera certificación por parte de Green Globe, hoy EarthCheck. Ese mismo año, el EVH reconoce la necesidad de constituirse con una figura legal, en particular, como una Asociación Civil. Actualmente, el EVH A.C. se compone por siete socios, representantes legales; sin embargo, el trabajo que realizan se lleva a cabo en colaboración con múltiples actores (ver Figura 16).

Sustentabilidad, diferenciador del DTBH.

Para el año 2000, los miembros del CIC habían identificado que Huatulco contaba con distintos problemas, uno de ellos era la falta de accesibilidad, pues el CIP no solo estaba lejos de Europa o Estados Unidos, sino que no contaba con vías aéreas que lo conectaran con estos mercados, como lo hacía Cancún. Sin embargo, como resultado de la revisión realizada por FONATUR en el mismo año, se concluyó que uno de los principales factores que estaban afectando al desarrollo turístico en Bahías de Huatulco era la falta de personalidad, es decir, un diferenciador.

Dentro de la Comisión de Sustentabilidad se decidió crear una mesa de trabajo que le diera continuidad a la búsqueda de dicho diferenciador; identificar algo que no tuvieran los demás destinos turísticos, mismo que resultó siendo la “sustentabilidad”. A partir de la misma comisión, que hoy constituye el EVH, se realizó el análisis pertinente que concluyó que, en particular, el principal diferenciador que podía posicionar al CIP a nivel mundial en su momento era Green Globe, una marca de Desarrollo y Turismo Sustentable auspiciada por Earth Check, que es el brazo comercial del Centro de Investigación Cooperativa del Turismo Sostenible (STCRC). En ese momento se dieron cuenta de que un Sistema de Administración Ambiental podría posicionarlos como la primera comunidad del continente americano y en su momento la tercera en el mundo con dicho sistema, y por lo tanto un destino turístico importante bajo el marco de la sustentabilidad.

Después de varios años, el EVH ha logrado integrar a más de 13 instituciones trabajando sobre un mismo tema, incluyendo instituciones privadas, académicas, organizaciones civiles y los tres niveles de gobierno. Actualmente, gran parte de los actores ubicados dentro del DTBH, con interés de generar el desarrollo de la locación, llevan a cabo múltiples acciones inspiradas por un marco de sustentabilidad, y en particular, las acciones del EVH, que se plantearán a continuación, son el reflejo del origen mismo de la institución.

Objetivos del Equipo Verde Huatulco

El EVH trabaja actualmente persiguiendo tres objetivos generales. El primero de ellos consiste en implementar un Programa de Turismo Sustentable que se lleva a cabo a través de un sistema de administración ambiental que lleve al destino turístico a conseguir certificaciones de sustentabilidad; el segundo pretende

realizar evaluaciones de sustentabilidad por medio del programa Agenda 21, y el tercero es la implementación y mantenimiento de un programa de Playas Limpias.

Estos objetivos se alcanzan a través de objetivos particulares que se plantean año con año. En 2011 los objetivos particulares del EVH fueron:

1. Obtener la certificación EarthCheck, que se elevó a la calidad oro que no existía hasta que se hizo la petición por parte del EVH, convirtiendo a Bahías de Huatulco en el primer destino turístico en el mundo en obtener esta certificación.
2. Ser sede del segundo Foro EarthCheck, compromiso que se obtuvo en 2009, y que se realizó como un evento de escala mundial con representantes de instituciones como la Organización Mundial de Turismo (OMT), FONATUR y el Gobierno del Estado de Oaxaca.
3. Gestionar alrededor de \$100,000.00 USD para filmar y editar un programa exclusivo para Huatulco como parte de los 15 programas de Discovery Travel Channel para 2012.
4. Lanzar el programa Huatulco Carbono Neutro en el Foro EarthCheck.
5. Volver al EVH una institución donataria (a partir del 1 de Septiembre de 2011), con la finalidad de fortalecer a la institución y brindarle la capacidad de conseguir los recursos necesarios para campañas de capacitación.

Para el año en curso, 2012, los objetivos particulares que se plantea la institución fueron los siguientes:

- Renovar la certificación EarthCheck para el año 2012
- Fortalecer y posicionar el programa Huatulco Carbono Neutro. En específico se pretenden “neutralizar” 35,000 Tons. de carbono inicialmente.
- Dada la importancia del posicionamiento internacional del destino turístico, en Diciembre de 2011 buscaron formar parte de dos proyectos. Uno de ellos consiste en ubicar al Destino Turístico como uno de los 10 destinos en el mundo que implementen un programa piloto del Global Sustainable Tourism Council (GSTC o CMTS) y, de resultar elegidos, el programa debería iniciarse en el año 2012
- El segundo proyecto para el que se aplicó consiste en ser sede de la Reunión Anual de los miembros del Sustainable Global Tourism Council que pretende concentrar alrededor de 200 miembros del consejo, representantes de gobierno de distintos países, académicos, asociaciones civiles y ONG.

Trabajo del Equipo Verde Huatulco

Para cumplir su tercer objetivo general, el EVH trabaja con el Comité de Playas Limpias, que si bien este comité surge de iniciativas propias de el EVH, se presenta como una institución independiente pero coordinada con ellos. Así mismo, y en aras de trabajar desde una perspectiva de cuencas, el EVH ha identificado inicialmente que *“el Destino Turístico se abastece de agua potable de la cuenca del Río Copalita y por lo tanto no se puede hablar de un destino turístico sustentable si la cuenca no lo es”*. El Comité de Cuencas, en el

que participa el EVH, cuenta con la participación del World Wildlife Fund (WWF) y del Grupo Autónomo para la Investigación Ambiental A.C. (GAIA).

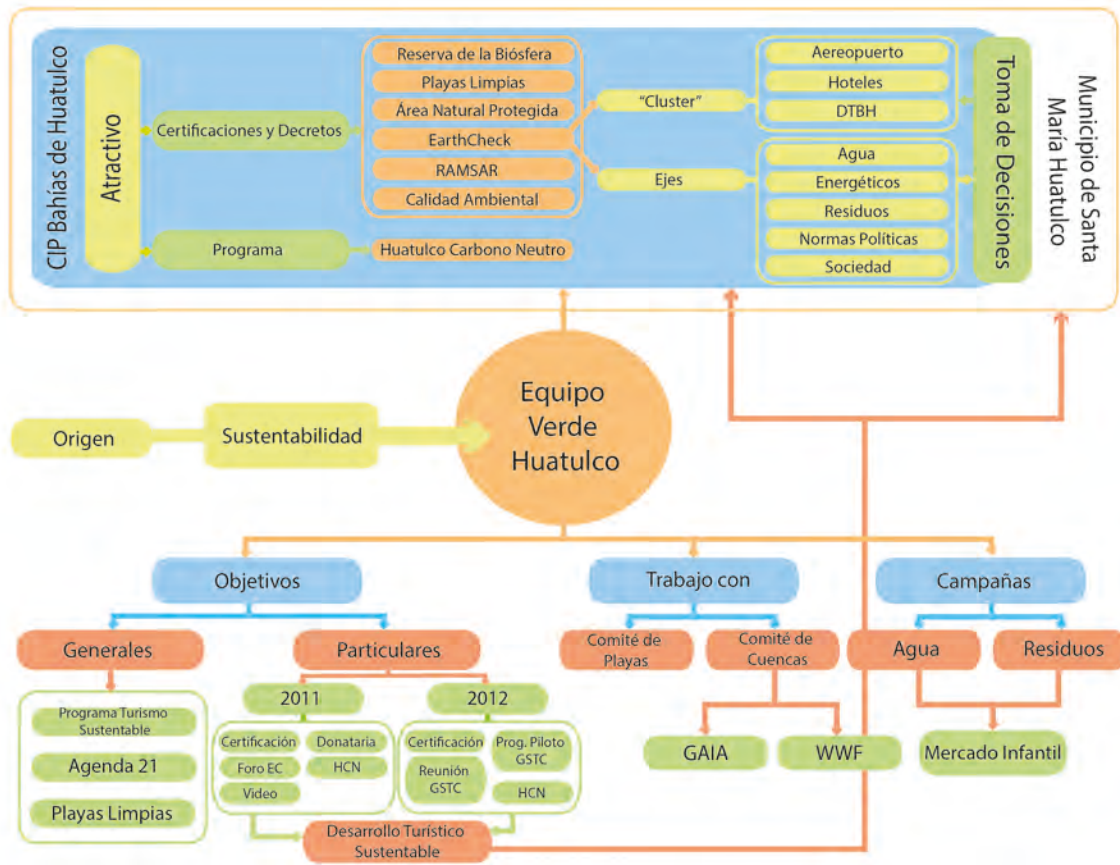


Figura 16: Diagrama institucional del EVH. Elaborado a partir de entrevistas.

El EVH cuenta con campañas de capacitación y sensibilización que, bajo la misma perspectiva de cuenca, intentan abarcar aspectos relacionados con el agua y los residuos sólidos. En particular, la creación de la marca Mi Cuenca ha permitido generar instrumentos de educación ambiental en escuelas de los 21 diferentes municipios ubicados en la cuenca, y programas de educación ambiental en 12 localidades del municipio, mismos que incluyen temas como son la biodiversidad y la provisión de agua.

En cuanto al tema de residuos, también se han generado campañas de sensibilización que han logrado mantener a Huatulco en estándares de *Bestpractice* conforme lo plantea EarthCheck. Esto implica generar alrededor de 450g de basura por persona al día, prácticamente la tercera parte de la media nacional, y menos del 10% de otros destinos turísticos.

Por otra parte, el EVH ha participado en el concurso Iniciativa México, con el programa Huatulco Carbono Neutro, que no pretende disminuir las emisiones de carbono, sino neutralizar aquéllas que aún

restan, dadas las actividades del DTBH, bajo una lógica de *Cap & Trade*ⁱ. El programa pretende hacer un cobro voluntario a los usuarios en hoteles y aerolíneas, que posteriormente sea invertido en proyectos de Bonos de Carbono inscritos en la Organización de las Naciones Unidas (ONU), otorgando recibos deducibles de impuestos a las instituciones. En particular, el proyecto con el que se pretende trabajar de inicio lleva el nombre de Scolel Te, y se localiza en el estado de Chiapas. Este proyecto busca beneficiar a 504 familias de 30 comunidades.

Así mismo, ha promovido fuertemente la certificación EarthCheck mencionada en la sección de “sustentabilidad”, que si bien les permite tener un incentivo para la disminución del impacto ambiental del DTBH, también los obliga a monitorear toda la interacción de la actividad humana con el ambiente. En el DTBH, EarthCheck hace referencia a 5 ejes fundamentales:

- El manejo eficiente del recurso hídrico (7.3% mejor que *la mejor práctica*)
- Basura (27.7% mejor que *la mejor práctica*)
- Los recursos energéticos (62.8% mejor que *la mejor práctica*)
- Las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) (31.8% mejor que *la mejor práctica*)
- Las áreas de conservación (52% mejor que *la mejor práctica*)

La lógica misma de estos trabajos gira sobre la línea de generar el primer *cluster* a nivel mundial de certificaciones ambientales, es decir EarthCheck. Esto, con la finalidad de promover la sustentabilidad como diferenciador del destino turístico contribuyendo así a generar una locación responsable con el ambiente, pero también atractiva para el turismo.

Para lograrlo, el EVH patrocinará un sistema de administración ambiental denominado *Assess EarthCheck* en español, invirtiendo US \$15,000.00 dólares para su creación, de tal manera que sea aplicable para hoteles de menor tamaño. A pesar de que esto no permitiría a estos hoteles certificarse, les permitiría calcular su huella de carbono y administrar de manera más adecuada sus recursos a un precio menor al común.

El siguiente paso para el EVH es obtener una designación de *Carbon Low Zone*. En un plazo de tres a cuatro años se pretende que dicha designación australiana los convierta en el primer destino en el mundo en contar con un total de emisiones de carbono equivalente a 0 tons., apoyado por los programas EarthCheck y Huatulco Carbono Neutro (HCN).

Opciones Alternativas para el Ambiente A.C. (OAA)

ⁱ Cap & Trade: Herramienta de política ambiental que ofrece resultados a partir del establecimiento de un límite determinado de emisiones, mismo que se puede lograr con una variedad de formas que incluyen a los bonos de Carbono.

Descripción de OAA como institución.

La asociación fue formada fundamentalmente por dos personas, una profesora de la UNAM con Maestría en Educación Ambiental que laboraba en la CONANP y un Arquitecto también de la UNAM. Si bien en sus inicios la institución tenía un interés por abordar cuestiones de educación ambiental y desarrollo sustentable en poblaciones marginadas, actualmente el foco de trabajo de la institución son temas arquitectónicos esencialmente en centros ecoturísticos.

Se mencionaron diversos proyectos por parte del representante de Opciones Alternativas para el Ambiente A.C. (OAA), sin embargo, se presentó dificultad para distinguir aquellos proyectos propios de la institución, y aquellos proyectos asociados a la historia profesional del entrevistado. Sin embargo, se menciona que previo a los proyectos, el trabajo de la OAA es esencialmente elaborar anteproyectos conceptuales para el ordenamiento de la construcción, anteproyectos mismos que se cobran aunque sea a bajos costos.

En particular, algunos de los proyectos que sí se han llevado a cabo en comunidades pertenecientes a las cuencas de Copalita y Tonameca han estado dirigidos a la electrificación con apoyo de SEDESOL, a la construcción de corrales y de senderos para Ventanilla, al mejoramiento de la imagen de Mazunte, a la construcción de restaurantes, cabañas y centros de cultura con apoyo de la Fundación Interamericana (IAF), y a la generación de un anteproyecto de criaderos de truchas en Xuchixtepec llevado a la práctica con apoyo de CDI (Figura 17).



Figura 17: Diagrama institucional de OAA. Elaborado a partir de entrevistas.

Relativo al desarrollo turístico

Según el representante de OAA, el desarrollo fue concebido hace tantos años que no está bien planeado; en Huatulco lo que existe es buena infraestructura que puede llegar a soportar un posible desarrollo eco-amigable del DTBH. Hay un río excelente, el Copalita, que se está intentando manejar cuenca arriba para evitar la contaminación y, de acuerdo con el representante de OAA, parte de los recursos para hacerlo provienen de FONATUR y algunos hoteles.

Sin embargo el entrevistado de OAA considera de suma importancia que se atiendan temas como son el agua y la energía. Así mismo, plantea:

“Ojalá Huatulco crezca... Yo en lo personal, creo que Huatulco hay que repensarlo, Huatulco es un proyecto turístico que durante 20 años no ha jalado, su ocupación sigue siendo pésima, sigue siendo mala, siempre todos los años están esperando esto y están esperando aquello y el relanzamiento y no llega nada... entonces para qué chingados sirvió eso, para la especulación de la tierra. Se quejan los de FONATUR que ahora ya no hay tierra que vender, que ya quieren chingarse Cacaluta para hacer un campo de golf, pero lo que no ha pasado ha sido el desarrollo y la inversión, en consecuencia bueno, pues el objetivo de FONATUR, de la expropiación misma es impulsar el desarrollo y nos estafaron, yo por eso digo, creo que Huatulco lo que necesita es que un grupo de gente seria, planificadores, se sienten y digan, junto con empresarios, eh, a ver, vamos a repensar Huatulco, ya no vamos a relanzarlo, vamos a repensarlo, porque no ha funcionado”.

Comité de Playas Limpias (CPL)

Descripción del CPL como institución.

El Comité de Playas Limpias (CPL) fue creado en 2009 con la finalidad de responder a la Ley de Aguas Nacionales y con el objetivo particular de promover el saneamiento de playas, lagos, ríos y acuíferos. Así mismo, el CPL tiene como finalidad elevar la calidad de vida de los habitantes locales, así como de incentivar la actividad turística, todo esto por medio de actividades realizadas en colaboración con otras instituciones (Figura 18).

De esta manera, el CPL trabaja en colaboración con distintas dependencias federales, estatales, municipales, organizaciones civiles y privadas, entre los que se encuentran el PNBH, EVH, Ayuntamiento Municipal, PROFEPA, FONATUR, SECTUR, CONAGUA y otras. En específico, el CPL rinde cuentas a la CONAGUA, sin embargo, entre todas deciden las problemáticas con prioridad de atención y las actividades a llevar a cabo.

El CPL es evaluado y auxiliado por un Comité Técnico, este mismo comité hace más fácil la gestión de acciones específicas, pues al estar conformado por muchas de las instituciones antes mencionadas, se vuelve más abordable la burocracia asociada con la institucionalización.

El CPL se ha constituido como una A.C. con la finalidad principal de tener acceso más directo a los recursos económicos, además de poseer cierta independencia administrativa, pues antes dependía fuer-

temente del Ayuntamiento y de los ciclos políticos del mismo. Dentro de sus actividades más específicas se encuentran: la Educación Ambiental (Programa Espacio Cultura del Agua), la sensibilización (Limpiezas de ríos y playas y reforestaciones), monitoreo (Calidad de Agua por parte de la Secretaría de Salud), certificaciones (Playas Limpias) y capacitación a prestadores de servicios (Proyecto La Entrega).

En el trabajo con localidades, las que reciben mayor atención son las más cercanas a La Crucesita pues se tiene un mayor acceso a éstas; sin embargo, se pretende reproducir la idea de trabajo en todo el municipio pues es necesario un trabajo conjunto. Incluso si se aborda una visión de cuenca, se deberán atender a los 21 municipios dentro de la cuenca de Tonameca y Copalita junto con otras instituciones.

Certificación de Playas Limpias

Una de las actividades más reconocidas del CPL es la Certificación de Playas Limpias, que implica la consolidación de un proyecto mucho más grande, pues no sólo significa contar con un programa de educación ambiental, sino tener un nivel de limpieza representativo (no más de cinco residuos en un transecto de 100m.), no rebasar ciertos límites de enterococos, contar con un programa de control y manejo de la biodiversidad (p. ej., las tortugas marinas), y un programa de manejo de los residuos, entre otras cosas. Sin embargo, este programa no puede ser aplicado en todas las bahías del DTBH dado que en algunas zonas, como en el caso de Tangolunda, existen hoteles que rompen con la normatividad legal al estar construidos dentro del espacio determinado como zona federal.

En cuanto al tema de calidad de agua, el CPL expresa que no existe un problema importante pues se cuenta con seis plantas de tratamiento en las distintas bahías, además de que distintos hoteles cuentan con plantas de tratamiento privadas. Sólo en temporadas de lluvias se elevan los enterococos sin haber llegado a niveles que la Secretaría de Salud considere demasiado altos como para clausurar las playas.

Problemas que identifica

Algunos problemas identificados por el CPL se presentan a continuación:

- **Comuneros:** Algunas playas, como en el caso de la playa Maguey, siguen siendo utilizadas por comuneros con palapas para la prestación de servicios turísticos y de alimentos. En estas partes se observa una mayor contaminación por residuos sólidos, así como mayores niveles de enterococos en temporadas de lluvia.
- **Desarrollos turísticos mal planeados:** En algunas partes se establecen hoteles de la noche a la mañana, sin una planeación adecuada ni un tratamiento adecuado con los pobladores ya asentados del lugar que asegure una expropiación adecuada.
- **Desorganización:** Por parte de los comuneros existe desorganización y falta de iniciativa para desarrollar proyectos adecuados que los beneficien. Eso provoca que se queden sin tierras, con los puestos menos remunerados en el destino turístico, y que se dificulte el trabajo para lograr proyec-

tos verdaderamente integrales.

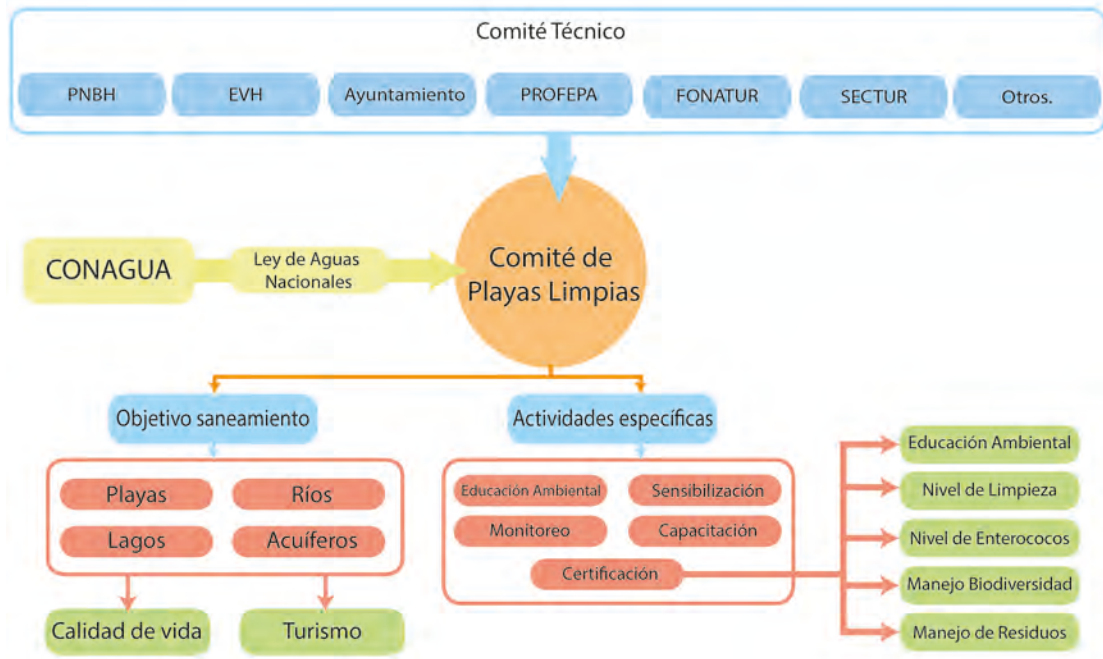


Figura 18: Diagrama institucional del CPL. Elaborado a partir de entrevistas.

ESTUDIO DE CASO

En este capítulo se presentan los resultados correspondientes a un estudio de caso, un hotel de cinco estrellas ubicado en el DTBH. La sección comienza por la **descripción de la institución** en sí, y las actividades que desempeña. Posteriormente, esta sección está precedida por una descripción de los **impactos y dependencias sobre los SE** identificados por los diferentes actores entrevistados y el grado de importancia asignado a cada uno de los SE. A continuación se muestran las **estrategias de gestión del hotel**, en donde se plasman sobre el marco conceptual de la RSC los discursos y acciones institucionales presentados en el capítulo anterior y la descripción de la institución, permitiéndonos identificar las motivaciones de cada una de éstas. Y finalmente en una cuarta y última sección se presenta **la incorporación de los SE a la gestión hotelera**, en donde se plasman los SE identificados en la segunda sección de éste capítulo sobre el marco conceptual de la RSC, para identificar posibles líneas de trabajo para incorporar los SE en la gestión hotelera.

En forma de resumen, se presenta el Anexo 12, donde se muestra **un estudio específico del agua** en donde se concentra información de un grupo de servicios ecosistémicos específicos y se añade información obtenida por medio de encuestas. Esta sección es una muestra de las formas en las que se puede resumir la información y presentar los resultados a los actores participantes en este trabajo de investigación.

Descripción de la institución: El hotel

Como estudio de caso, se realizó un trabajo con un hotel específico (Figura 19) que cuenta con un terreno de 40 mil m² en el centro del cuál se encuentran sus instalaciones. El hotel está formado por tres restaurantes de especialidades culinarias, dos restaurantes tipo buffet, seis bares, un salón de usos múltiples con capacidad para 800 personas, un teatro, tres canchas de tenis, una cancha de usos múltiples, un golfito, un gimnasio, un sauna, dos albercas y un área de deportes acuáticos no motorizados. Los turistas que llegan a éste hotel tienen una edad media de entre 30 y 40 años y llegan durante el invierno de Estados Unidos y Canadá mientras que durante el verano son principalmente turistas nacionales los que visitan.

El hotel cuenta con 351 habitaciones con una capacidad máxima de cuatro personas por habitación, teniendo así la capacidad de hospedar aproximadamente a 1400 personas. En temporada baja la ocupación promedio es de 20% de la capacidad, mientras que en temporada alta la ocupación promedio es de alrededor de 85%.

De acuerdo a los entrevistados el principal atractivo del hotel es la tranquilidad del mismo y del DTBH, la cercanía a la playa, así como el concepto mismo de todo incluido. Este concepto incluye la habitación, los alimentos, bebidas y actividades recreativas en las instalaciones del hotel. Además, por un costo extra el servicio puede incluir internet, teléfono y lavandería.

Algunas de las actividades que se pueden realizar dentro de sus instalaciones y en la playa donde se encuentra ubicado son: acuatergicos, volibol, futbol, cayac y velero, entre otras. Fuera de sus instalaciones, una agencia de viajes propiedad del hotel tiene una serie de recorridos entre los cuales destacan la una visita a las bahías, un recorrido por cafetales, rafting en el río Copalita, paseos a caballo y recorridos en cuatrimoto por el PNBH.



Figura 19: Diagrama institucional del Hotel. Elaborado a partir de entrevistas.

Dependencias principales del hotel

Como lo plantean los gestores en sus entrevistas “definitivamente el hotel depende del ecosistema, de su agua, de su arena...”; y en este sentido, los insumos más importantes para éste son: agua, electricidad, diesel y gas LP:

- Agua: Solamente para el mes de noviembre del 2011 (temporada alta) el hotel gastó \$98,400.00 pesos mexicanos en pagos asociados al consumo de agua. Así mismo el agua que abastece estas necesidades proviene de 2 fuentes principales que son la red de agua potable del municipio y 2 pozos ubicados al interior del predio. Algunas de las actividades para las que se utiliza son el suministro de agua para las instalaciones, la generación de vapor, la lavandería, la cocina y las albercas. Finalmente, de toda el agua consumida en el hotel, aproximadamente 80% es reutilizada y 20% retorna directamente al drenaje del municipio con un previo tratamiento.
- Electricidad: Para el mismo mes de noviembre el hotel gastó \$775 mil pesos mexicanos en este insumo que sirve para mantener la actividad del hotel pues participa, por un lado, en el abastecimiento de energía eléctrica para las habitaciones, pero por otro lado, para otros sectores como las cocinas, la lavandería, las oficinas y los espacios comunes. Son la energía eléctrica, junto con la nómina, los gastos más grandes que realiza el hotel.

- Diesel: Esta fuente de energía representó al hotel \$210 mil pesos para el mes de noviembre de 2011. 90% del diesel consumido se utiliza directamente en las calderas, mientras que el 10% restante se utiliza en procesos asociados a la planta de emergencia del hotel y el sistema contra incendios.

- Gas LP: \$37 mil pesos fueron gastados por el hotel en el mes de noviembre del 2011.

Discurso de sustentabilidad

Al igual que el DTBH el hotel busca trabajar a favor de la sustentabilidad para mostrar cómo entiende éste a la sustentabilidad presentamos las siguientes citas obtenidas a través de entrevistas:

“ La idea es que si explotamos el lugar, dentro de 100, 150 años sea el mismo, eso realmente es la sustentabilidad ¿no?, el lugar nos da pero también nosotros le estamos dando, hay que cuidar nuestro entorno, hay que cuidar nuestra naturaleza”

“El hotel se ha preocupado por eso y yo le digo mucho a mis compañeros que debemos aprovechar que la empresa se preocupa realmente por eso para que le demos para adelante y no contaminemos. El día de mañana se va el hotel del lugar y si nosotros no llevamos a cabo tal y como se debe ésto, pues nos quedamos con la contaminación, y si nosotros aprovechamos que el hotel está preocupado realmente, pues nos va bien a nosotros realmente”

Bajo esta idea de sustentabilidad algunas de las actividades que lleva a cabo el hotel son las siguientes:

- Manejo de Residuos: Diversas actividades están asociadas a este aspecto. Una de ellas es la separación del PET que posteriormente es vendido a la empresa San Sebastian o donado a escuelas que participan en programas de intercambio de PET por computadoras. En el mismo sentido, el hotel cuenta con un buzón de pilas para empleados y turistas. Así mismo, con sus residuos orgánicos, el hotel elabora composta que sirve para abonar la vegetación del hotel y crecer plantas en un vivero, algunas de las cuales son hortalizas utilizadas para las actividades de producción de alimentos. Además, como respuesta a obligaciones legales y a certificaciones ambientales, se cuenta con un almacén temporal de residuos peligrosos. Durante el 2011 se registró en promedio una producción de 1.9 kg de basura por huésped/noche.

- Eficiencia en el uso energético: Casi millón y medio de dolares se han invertido en los últimos siete años en tecnología que mejore la eficiencia energética de las instalaciones del hotel. Algunas de las mejoras incluyen la instalación de sensores de presencia en los pasillos y la compra de nuevos equipos de lavadoras y aire acondicionado. Así mismo, las tarjetas de limpieza de blancos (que señalan la voluntad del huésped para que sus sábanas y toallas no sean cambiadas durante su estancia), se colocan en las habitaciones brindándole al huésped la oportunidad de reducir el uso de energía y agua durante su presencia en el hotel. Mientras que en el 2005 se consumieron 170 MJ por huésped/noche, en el 2011 esta cifra disminuyó a 153 MJ por huésped/noche

- Eficiencia y disminución en el uso del recurso hídrico: El personal ha sido capacitado para detectar y comunicar fugas de agua en todo el hotel, así mismo se han instalado tasas de baño ahorradoras,

regaderas economizadoras en las habitaciones, detectores de presencia en los lavamanos, y se han colocado tarjetas de limpieza de blancos en las habitaciones. La transición ha sido lenta debido a los costos que representa instalar este tipo de tecnología, sin embargo, existe interés de seguir con ella. Esta transición se puede observar en datos que muestran que en el 2005 se utilizaban 535 lts de agua/huésped/noche, mientras que en el 2011 esta cifra disminuyó a 417 lts/huésped/noche

- Certificaciones: El hotel cuenta con diversas certificaciones, entre ellas está el Programa Cristal para el manejo de los alimentos, el Distintivo H otorgado por la Secretaría de Turismo y la Secretaría de Salud a los establecimientos de bebidas y alimentos que cumplen con los estándares de la NMX-F605 NORMEX 2004, el Distintivo M otorgado por el mejoramiento de la calidad en los sistemas de gestión y el Distintivo T que otorga el Consejo regulador del Tequila. A.C. y la Cámara Nacional de la Industria Tequilera para proteger la denominación de origen del tequila y la autenticidad del producto.

Además, el hotel cuenta con 2 certificaciones ambientales importantes. La primera de ellas es EarthCheck Gold, que exige que el hotel cuente con un sistema de administración ambiental con el objetivo de mejorar las condiciones del ambiente de forma sustentable y equilibrando la armonía de la naturaleza con el desarrollo social y económico. A partir de esta certificación, surgen varias de las actividades en otros rubros.

La segunda certificación ambiental es Industria Limpia, otorgada por la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA) y que atiende el cumplimiento de las obligaciones legales asociadas al uso de energía, agua, gas, generación de residuos, emisión de partículas contaminantes al aire, emisión de sonido, entre otras cosas. Se trata de una certificación voluntaria, pero que trata temas obligatorios para las empresas.

- Compras responsables: Las certificaciones con las que cuenta el hotel han impulsado la necesidad de realizar compras cada vez más responsables. Una de las decisiones más importante es que, mientras los productos locales cuenten con los requerimientos necesarios para mantener sus certificaciones a costos competitivos, la compra de esos productos se realizarán a esa escala. Para ello, el hotel ha generado una lista de proveedores que cuentan con acciones que involucran aspectos ambientales en su gestión. Muchas de éstas son micro-empresas que van desde talleres mecánicos que utilizan lámparas ahorradoras y cuentan con un almacén temporal de aceites, hasta tortillerías que cuenta con tecnología ahorradora de energía.

- Trabajadores: Preferencia de trabajo a las personas locales, compra de productos a proveedores locales y promoción de actividades de capacitación y concientización a los trabajadores del hotel.

Impactos y Dependencias Sobre los Servicios Ecosistémicos

Tomando como fuente de datos las entrevistas y listas de verificación realizadas, se identificaron los impactos y dependencias potenciales sobre los SE que las distintas instituciones identificaron para el hotel. Esta información se obtuvo en relación a los SE considerados en el instrumento propuesto por Hanson et al. (2008), mismos que se presentan en el Anexo 1.

En primer lugar, se observa que cada institución le da un menor o mayor valor a cada una de las clases de servicios (provisión, regulación, culturales-estéticos o soporte), valor asociado a su perspectiva institucional. En este sentido, en cuanto a las dependencias (Figura 20) se puede observar que la institución que identifica menos dependencias de los hoteles sobre los SE es el CPL, seguido por la PNBH y el Hotel, y finalizando por el EVH y la DTM.

En cuanto al CPL, se puede observar que tanto los servicios de regulación como los servicios de

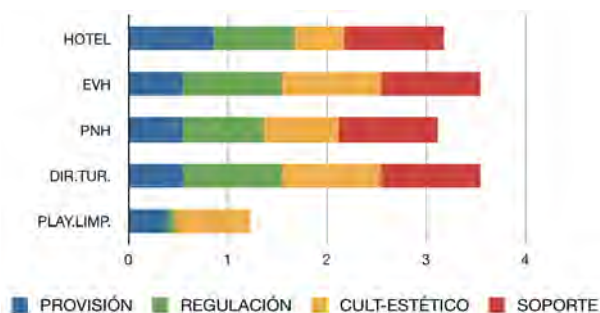


Figura 20: Frecuencia relativa de dependencias potenciales sobre los SE por institución.

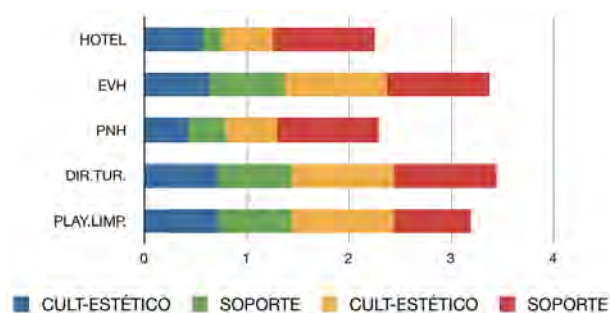


Figura 21: Frecuencia relativa de impactos potenciales sobre los SE por institución.

soporte se representan en menor medida que en las perspectivas del resto de las instituciones. Así mismo, el hotel es la institución con una menor noción de las dependencias en relación a los servicios culturales-estéticos.

En general, ninguna de las instituciones tomadas en cuenta para este análisis expresa una dependencia de los hoteles sobre el total de los SE, que estaría representada por una frecuencia relativa equivalente a cuatro. Sin embargo, en la mayoría de ellas (exceptuando al CPL), se puede observar que se identifica de manera importante una dependencia sobre el grueso de los SE.

Relativo a los impactos de los hoteles sobre los SE (Figura 21) se observa que tanto el Hotel como el PNBH se presentan como las instituciones que identifican un menor impacto. El EVH y la DTM son las instituciones que le adjudican un valor más alto a los impactos de los hoteles sobre los SE. Igualmente, tanto el Hotel como el PNBH le dan un valor menor que el resto de las instituciones a los servicios de regulación, y estas mismas instituciones le asignan un valor menor que el resto a los servicios culturales-estéticos.

En este caso ninguna de las instituciones identifica un impacto de los hoteles sobre el total de los SE, que estaría representado por una frecuencia relativa equivalente a 4, sin embargo, 3 de éstas sí identifican que existe un impacto importante sobre la totalidad de SE considerados en el Anexo 1.

Siguiendo la misma línea de impactos y dependencias del hotel sobre los SE, presentamos en la Tabla 2 en donde se sintetizan los valores asignados a cada una de las categorías de SE y los SE que las conforman, evaluado a partir de la frecuencia de citas y menciones. Para obtener estos valores se analizaron los datos provenientes de entrevistas y listas de verificación por medio de estadística básica y se generaron promedios que permitieran representar los porcentajes de los impactos y dependencias identificados por todas las instituciones abordadas.

En este sentido, la Tabla 2 muestra que las instituciones en su conjunto asignan un mayor valor de dependencia de los hoteles sobre los SE a la categoría de servicios de soporte, seguida por la categoría de servicios culturales/estéticos, los de regulación y acabando con los servicios de provisión. Con respecto al impacto de las actividades de los hoteles sobre los SE el total de las instituciones expresó mayor reconocimiento a los impactos sobre los servicios de soporte como por ejemplo el hábitat y la biodiversidad, seguidos por los servicios culturales-estéticos, los de provisión y culminando con los de regulación.

Así, se observa que las instituciones perciben en mayor medida tanto los impactos como las dependencias sobre los servicios de soporte seguidos por los culturales-estéticos, variando más la importancia que le asignan a los servicios de provisión y de regulación.

Como componentes de cada categoría se presentan los resultados obtenidos por SE particulares, en donde podemos observar tanto las dependencias como los impactos de las operaciones hoteleras sobre los SE en términos de porcentajes, identificados por las 5 instituciones tomadas en cuenta para este ejercicio (Hotel, EVH, PNBH, DTM y CPL).

Dentro de los servicios de soporte observamos que tanto en las dependencias como en los impactos de los hoteles, cada uno de los servicios presentan cierta importancia homogénea, sin embargo en los impactos, el ciclaje de nutrientes presenta un valor 4% menor al resto de los servicios de esta categoría.

En el caso de los servicios culturales-estéticos, el servicio de biodiversidad (que si bien no es un servicio ecosistémico, se toma en cuenta por su importancia estética que además soporta la presencia de otros servicios) se presenta como el servicio de mayor importancia identificada tanto en las dependencias como en los impactos con un 31% en ambos casos. Posteriormente tenemos al servicio de recreación y ecoturismo que al igual que la biodiversidad presenta un 31% en las dependencias y un 25% en los impactos. Posteriormente tenemos los valores inspirativos con un 25%, tanto en las dependencias como en los impactos. En ambos casos, los valores éticos y espirituales se presentan como el servicio cuyos impactos y dependencias se identifican en menor medida.

De esta misma manera se presentan los servicios de regulación, buscando expresar de acuerdo a la perspectiva de las instituciones, el porcentaje de dependencia o impacto de los hoteles sobre este tipo de servicios. En primer lugar, en el caso de las dependencias, el servicio de regulación del clima a nivel global es el más identificado con un 12% (esto asociado a temas como la temperatura media anual y la precipitación estacional), mientras que en el caso de los impactos, los servicios más identificados son el servicio de purificación de agua y tratamiento de desechos y el servicio de regulación del flujo y temporalidad del agua con un 15% en ambos casos, y que son temas que coinciden con aquellos mencionados en la sección de características socio-económicas y discursos institucionales.

DEPENDENCIAS E IMPACTOS SOBRE LOS SE

	Dependencias	Impactos
Servicios de Soporte	27%	33%
Hábitat	25%	26%
Ciclaje de nutrientes	25%	21%
Producción primaria	25%	26%
Ciclaje de agua	25%	26%
Servicios Culturales-Estéticos	27%	27%
Recreación y ecoturismo	31%	25%
Valores éticos y espirituales	13%	19%
Valores educativos o inspirativos	25%	25%
Biodiversidad	31%	31%
Servicios de Regulación	26%	19%
Regulación del aire	10%	3%
Regulación del clima global	12%	6%
Regulación del clima local	10%	9%
Regulación del flujo y la temporalidad del agua	10%	15%
Control de la erosión	7%	9%
Purificación del agua y tratamiento de desechos	10%	15%
Regulación de enfermedades	10%	9%
Regulación de la calidad del suelo	7%	12%
Regulación de plagas	5%	6%
Polinización	10%	6%
Regulación de fenómenos naturales	10%	9%
Servicios de Provisión	20%	21%
Cultivo	3%	9%
Ganado	3%	5%
Pesquerías	11%	12%
Acuicultura	3%	5%
Alimentos silvestres	8%	12%
Leña y otros productos maderables	11%	7%
Fibras y resinas	0%	5%
Piéles de animales	0%	2%
Arena	13%	9%
Recursos ornamentales	5%	2%
Combustibles fósiles	13%	9%
Agua dulce	13%	12%
Recursos genéticos	11%	9%
Bioquímicos, farmacéuticos, etc.	8%	2%

En el caso de las dependencias, los servicios de control de erosión, de regulación de la calidad del suelo y de plagas, son los servicios menos identificados. Para el caso de los impactos, se percibe una menor in-

fluencia de los hoteles sobre los servicios de regulación de la calidad del aire y de regulación del clima a nivel global.

Finalmente, se presentan los servicios de provisión desglosados, en relación a las dependencias e impactos de las operaciones hoteleras sobre cada uno de ellos. Así, podemos observar que en el caso de las dependencias, hay tres servicios que se identifican con un mismo peso que son la arena, los combustibles fósiles y el agua dulce con un 13%. Sin embargo, los servicios con un porcentaje menor son los asociados a la producción de alimentos (esto puede estar relacionado a que se habla de éstos servicios a nivel local y no regional o global).

En cuanto a los impactos, los servicios con un porcentaje igual a 12% son los alimentos derivados de las pesquerías, los alimentos silvestres y el agua dulce, siendo los servicios con menor porcentaje el de las pieles, los recursos ornamentales y los bioquímicos y farmacéuticos.

De esta manera, se han desglosado a partir de las percepciones que las instituciones tienen, las dependencias e impactos de los hoteles sobre los servicios ecosistémicos, primero por percepción institucional, luego por clases de SE y finalmente por servicios particulares, mismos que se retomarán más adelante en el trabajo.

Estrategias de Gestión del Hotel

Basado en la categorización de la información obtenida de las entrevistas realizadas a distintos actores, miembros de las cinco instituciones que variaban de públicas a privadas, y que compartían un interés ya sea por la protección del ambiente o por la gestión hotelera; se identificaron actividades y discursos relativos a la gestión del hotel y que podían estar ubicados en una o más etapas del marco de RSC bajo el cuál se realiza el análisis de acuerdo a sus motivaciones (muchas de esta información se describe con más detalle en la sección de “Características Socio-Económicas Generales y Discursos Institucionales”) (Figura 22). Todas estas actividades o discursos forman parte de las líneas sobre las cuales el hotel fundamenta los aspectos ambientales de su gestión y que orientan en cierto modo el discurso y las acciones mismas del hotel.

En primer lugar, la DTM presenta un discurso de la sustentabilidad del DTBH, orientando sus acciones a la promoción del turismo bajo esta línea. De esta manera, se enfoca en alcanzar la certificación de calidad ambiental y de fomentar la educación ambiental, a la vez que maneja un discurso de desarrollo (entendido como crecimiento económico) del destino turístico. Igualmente, esta institución tiene compromisos como son la planeación ecológica, así como la capacitación y el reclutamiento de trabajadores locales. Todas estas actividades y discursos están ubicados sobre todo en la segunda etapa de la RSC, misma que se orienta a la maximización de ganancias, en este caso del DTBH, generando líneas de trabajo no explícitas para la gestión de los hoteles.

A continuación podemos ver al EVH quien tiene un rol muy importante en relación al establecimiento de pautas para alcanzar la sustentabilidad de la locación. Esta institución ha puesto su atención en la generación de un *cluster* de certificaciones que pueda, en un futuro, aumentar la ocupación del destino, así como las ganancias del mismo. En este mismo sentido, también ha generado proyectos como Huatulco Carbono Neutro, y ha buscado la participación en programas piloto del Consejo Mundial de Turismo Sustentable (CMTS). En general, sus actividades también están ubicadas dentro de la segunda etapa de la RSC, alcanzando algunas de ellas a ubicarse, en parte, dentro de la tercera etapa que busca la inclusión de demandas sociales.

ESTRATEGIAS DE GESTIÓN

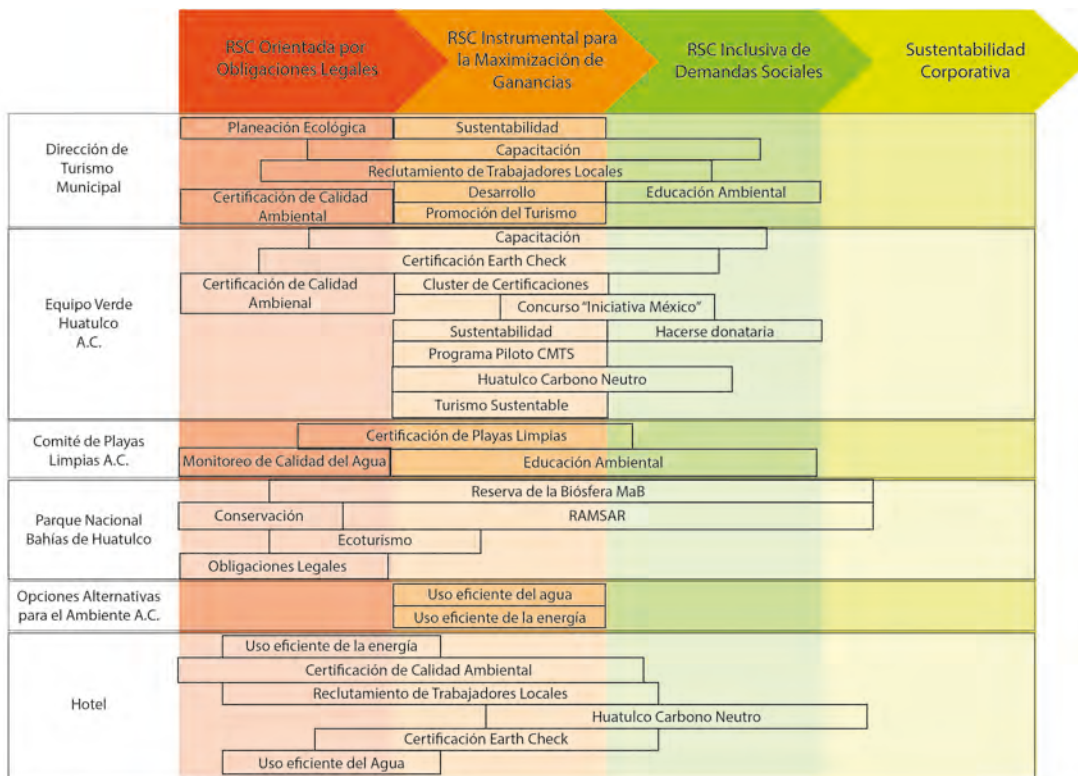


Figura 22: Diagrama de acciones y discursos institucionales que orientan la gestión hotelera, ubicados en el marco de la RSC.

En tercer lugar, tenemos al CPL, nacido de las iniciativas de certificación del EVH y que presenta una atención centralizada en la atención de asuntos legales relativos a la calidad de las playas, trabajando en conjunto con otras instituciones en algunos programas de educación ambiental. Así, esta institución se ubica sobre todo en la primera y segunda etapas de la RSC.

Siguiendo al CPL está el PNBH, mostrando un rango de actividades y discursos ubicados sobre todo dentro de la primera etapa de la RSC, que se orienta al cumplimiento de obligaciones legales. Sin embargo, también trabaja por lograr designaciones internacionales como son la Reserva de la Biósfera y el Sitio RAMSAR, que no solo pretenden generar un diferenciador para el DTBH (bajo la misma idea del EVH y la DTM), sino que también implican un rango de aspectos que podrían ubicar a estas iniciativas en la tercera y hasta cuarta etapa de la RSC, misma que busca la sustentabilidad corporativa (interactuando con las distintas instituciones y comenzando a manejar conceptos como los SE que empiezan a abordar la complejidad del sistema socio-ecológico).

La asociación civil OAA, centra su atención sobre todo en el uso eficiente de agua y energía, y menciona la necesidad de incorporar estos temas en las estrategias de gestión de los hoteles, incluso previo al establecimiento de los mismos en el DTBH. Estas cuestiones, como las propone OAA, se ubican sobre todo en la segunda etapa de la RSC, pues se justifican más que nada con la posibilidad de reducir costos y aumentar ganancias en las instituciones privadas.

Finalmente, el hotel en quien se centra el estudio de caso, es un hotel de 5 estrellas perteneciente a una firma transnacional y que cuenta con una importante reputación en la zona. Éste centra sus actividades asociadas a la RSC sobre todo en la primera etapa; sin embargo, busca algunas certificaciones ambientales no sólo para cumplir con obligaciones legales, sino para nutrir su imagen y posicionarse como una institución eco-amigable.

Así, se puede observar que dicho hotel cuenta con operaciones que en general se incluyen en algunos de los discursos y actividades de las demás instituciones, como son el uso eficiente del agua y la energía, o el trabajo con el programa Huatulco Carbono Neutro. Así mismo, éste participa en las iniciativas del EVH y la DTM, mismas que buscan generar un *cluster* de certificaciones ambientales.

Como se puede observar, a pesar de las diversas acciones y discursos que contienen a la sustentabilidad como fundamento u objetivo, existe en general una atención centralizada meramente en la maximización de ganancias, no sólo para el hotel, sino para el destino turístico en general. Además las actividades y discursos que orientan la gestión del DTBH y del Hotel mismo, buscan también el cumplimiento de las obligaciones legales, dejando en tercer lugar la inclusión de demandas sociales, y en muy poca medida, llevando a cabo acciones que estén realmente orientadas a alcanzar la sustentabilidad, aún a pesar de estar abanderados por este discurso.

Incorporación de los Servicios Ecosistémicos en la Gestión Hotelera

Utilizando el marco conceptual de la RSC, así como los resultados surgidos de la sección de “Impactos y Dependencias sobre los Servicios Ecosistémicos”, se presenta la figura 23 donde se condensa información relativa a SE específicos y las motivaciones de las operaciones hoteleras que los abordan.

En este sentido podemos observar que bajo la primera etapa de la RSC motivada por el cumplimiento de obligaciones legales, se observan mayormente los servicios de provisión y de regulación, pues las actividades y discursos que los atienden o que tendrían el potencial de hacerlo se relacionan sobre todo con normas y obligaciones legales. Así mismo, las actividades discursos de la gestión hotelera que podrían atender a éstos servicios suelen estar motivadas por una maximización de ganancias, sin embargo bajo la segunda etapa de la RSC podemos encontrar también la atención hacia algunos servicios culturales/estéticos y de soporte.

SERVICIOS ECOSISTÉMICOS EN LA GESTIÓN HOTELERA

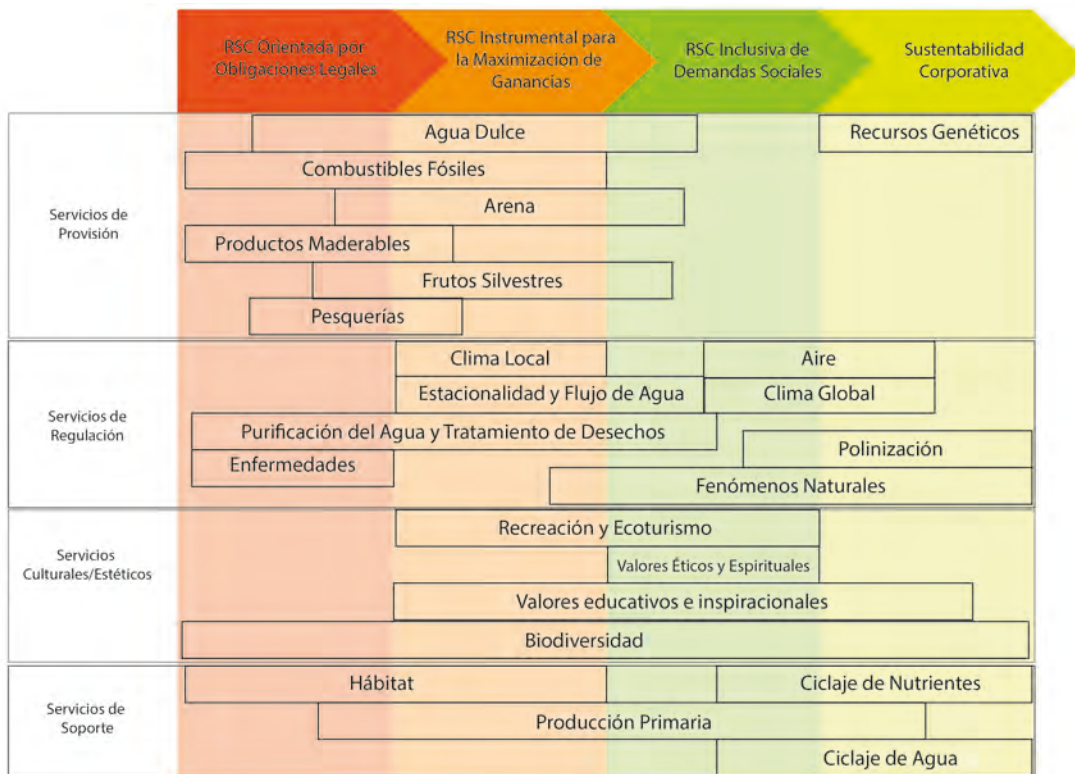


Figura 23: Diagrama de servicios ecosistémicos en el contexto de las etapas de la RSC.

Las actividades y discursos motivadas por demandas sociales, podrían atender en mayor medida los servicios culturales/estéticos y de soporte, y hasta cierto punto los servicios de regulación, sin embargo, como vimos en la sección anterior de éste capítulo la gestión hotelera en este estudio de caso no suele estar motivada por éstos aspectos y por lo tanto aquellos servicios considerados más importantes (como los culturales/estéticos y los de soporte), no se atienden del todo.

Finalmente bajo la motivación de alcanzar verdaderamente la sustentabilidad corporativa se podrían abordar en mayor medida los servicios de soporte (considerados los de mayor importancia por los distintos actores) y dado que son la RSC presenta etapas inclusivas, se entendería que se atenderían cada uno de los servicios ecosistémicos involucrados en las actividades del hotel por distintos motivos. Sin em-

bargo, como vimos en la sección anterior, existen pocas actividades y discursos ubicados bajo la cuarta etapa de la RSC y por lo tanto los impactos y dependencias sobre los servicios de soporte se mantienen desatendidos.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Con la finalidad de reunir la información necesaria para contestar a las preguntas de investigación, esta sección se presentará en el siguiente orden. En primer lugar se discutirán aspectos generales relativos a cada una de las escalas de análisis de la investigación. Finalmente se concluirá esta sección contestando a la pregunta ¿Por qué incorporan las empresas hoteleras aspectos ambientales en su gestión?

El sistema socio-ecológico:

El sistema socio-ecológico en este estudio funge como una escala de análisis sumamente importante, pues permite entender el sistema y partir de ahí para comprender aspectos más específicos asociados a la gestión hotelera. En este caso, a esta escala de análisis pudimos observar de manera superficial algunos aspectos del subsistema ecológico, y a una mayor profundidad aspectos históricos e institucionales del subsistema social.

En este sentido, pudimos ver en primer lugar que la estacionalidad de las lluvias en el DTBH coincide con la estacionalidad del turismo de manera inversa. Es decir, cuando hay menos lluvias también hay más turismo, ejerciendo una presión importante sobre el recurso hídrico. Ésta no es la única presión que esta actividad ejerce y que está asociada a éste recurso, pues además, al extraer agua de pozos y del río Copalita en partes más altas de la cuenca, se está afectando a los humedales en la parte baja de la cuenca, mismos que brindan una gama importante de servicios de regulación, pero también de soporte, afectando de manera indirecta servicios estéticos y de provisión de los cuáles se benefician los hoteles y los turistas que los visitan. Ejemplo de las posibles afectaciones que puede tener la extracción de agua en las partes altas de la cuenca son los impactos generados a una agricultura que en su mayoría es de temporal y que depende fuertemente de la disponibilidad de agua en la época de lluvias.

Por otra parte, y cambiando a los aspectos relativos al subsistema social, podemos ver que el DTBH ha tenido una historia conflictiva. Historia misma que puede haber resultado no sólo en un destino turístico que no se puede considerar exitoso si se evalúa a partir de los objetivos planteados en su plan de desarrollo y de los objetivos mismos de los CIP; sino que además ha generado las condiciones adecuadas para que afectaciones sobre los ecosistemas como la deforestación, la reapropiación y venta de tierras ahora pertenecientes al PNBH y la generación de residuos propios de zonas más urbanizadas, hayan crecido con el tiempo.

Además de esto, una mala planeación del DTBH ha provocado problemas de marginación y sectorización de la población, dejando aisladas a poblaciones indígenas y con menos recursos económicos, y reubicándolas en zonas que los obligan a cambiar sus hábitos de vida. Así, podemos ver que un proyecto turístico con una fuerte inversión privada, trae consigo una responsabilidad histórica con la población, que no precisamente se encuentra habitando dentro del polígono del DTBH, pero que sufre las consecuencias de los cambios que vienen con este tipo de estrategias de desarrollo económico.

Con respecto a los aspectos institucionales, podemos ver un gran número de instituciones con injerencias de una escala a otra (desde lo global a lo local), sin embargo, al interior de cada una de las escalas se identificaron pocas relaciones, lo que podría deberse a la falta de conocimiento de la existencia de estas relaciones, pero también a la falta de comunicación intra-sectorial. De cualquier manera, esta falta de relaciones tiene impactos importantes en la escala local, donde se deben integrar todas las exigencias y sugerencias que vienen desde las escalas más amplias, en un intento de trabajo interinstitucional local que puede ser difícil. Así mismo, al concentrarse en la escala local una gran cantidad de presiones por parte de instituciones a otras escalas, se ha formado una agrupación de actores importantes que al atender cuestiones específicas, relacionadas en su mayoría con la sustentabilidad del DTBH, han dejado de atender responsabilidades propias que tienen que ver más con el municipio, la cuenca, o el PNBH, y no necesariamente con el DTBH en sí.

Los servicios ecosistémicos:

Con respecto a los servicios ecosistémicos, esta escala de análisis sirvió como el punto clave para poder reunir las percepciones con respecto a los impactos y dependencias sobre los SE, las acciones y discursos relacionados con la gestión y que corresponden a éstos SE, y generar, en una etapa posterior, una relación con las motivaciones de los hoteles para incorporar aspectos ambientales en su gestión.

En relación a las dependencias sobre los SE el hecho de que el EVH y la DTM hayan identificado la mayor dependencia sobre los SE, puede tener que ver con un discurso de sustentabilidad más marcado que el resto de las instituciones y el reconocimiento de la complejidad de las actividades turísticas, pues son precisamente estas instituciones las que muchas veces capacitan en temas de gestión y de sustentabilidad. Por otra parte, el CPL es el que menos dependencias percibe y esto puede estar relacionado con un menor acercamiento a las actividades turísticas, y la particularidad de una atención focalizada en temas más específicos asociados a la calidad de las playas.

Algo que destaca de las dependencias sobre los SE es el hecho de que son los servicios de provisión a los que menor importancia se les asigna, y en este sentido, podemos confirmar que, como se plantea en la introducción, las empresas dedicadas al sector de los servicios generalmente tienen menos relaciones evidentes con el ambiente. Esto posteriormente se relaciona con las motivaciones que dirigen la gestión ambiental de los hoteles.

En relación a los impactos, son el hotel y el PNBH quienes identifican los menores impactos, mismo que podría estar relacionado, en el caso del hotel, con la necesidad de presentarse como una empresa limpia y en el caso del PNBH, con una menor relación con la industria hotelera. Por su parte el EVH y la DTBH vuelven a identificar los mayores impactos y esta vez el CPL, quien tiene una relación más cercana con la evaluación de los impactos generados por la actividad turística en las playas, se acerca más a la importancia asignada a los impactos por el EVH y el DTBH.

Esta vez, se le asigna una mayor dependencia a los servicios de soporte, seguido por los culturales-estéticos, los de provisión y los de regulación. En este sentido, podemos ver que la influencia de un discurso de sustentabilidad que permea en cada una de las instituciones está influyendo en la visión de las dependencias e impactos sobre los servicios ecosistémicos, al asignarle una mayor importancia a los servicios de soporte. Sin embargo, también podemos observar que, en esta ocasión, los servicios de regulación se consideran los menos impactados pues entre las distintas instituciones aún no se han logrado ver cambios sustanciales en aspectos asociados a estos servicios como el clima a escala global o local, la erosión de suelos con poca superficie agrícola, o la presencia de plagas y enfermedades nuevas en la zona.

La empresa:

A la escala de la empresa era importante identificar cuáles eran las actividades y discursos que orientaban en cierta forma la gestión del hotel ya sea por iniciativa propia, en colaboración con otras instituciones o a partir de su influencia. De esta manera, después de identificar estos aspectos, podían ser posicionados sobre el marco conceptual de la RSC para generar una discusión y conclusiones más significativas. Por esta razón, avanzaremos directamente a la siguiente escala de análisis.

La responsabilidad social corporativa:

Retomando la figura 22 con respecto a las estrategias de gestión, pudimos observar múltiples factores que están motivando la gestión de las empresas, entre ellos las interacciones institucionales derivadas de la complejidad del sistema socio-ecológico. En este sentido, diversos discursos y actividades se repiten entre las instituciones que interactúan en el sistema y que están teniendo efectos sobre la gestión de la empresa. Es debido a estas relaciones interinstitucionales que a la hora de analizar la gestión de las empresas bajo el marco de la RSC que se plantea en este trabajo, se reconoce la importancia de involucrar a los agentes clave que están involucrados de una u otra manera en la gestión y que pertenecen a diversas esferas del subsistema social. En esta misma línea, si asumimos que la RSC busca alcanzar la sustentabilidad corporativa en su última etapa, por definición, se debe reconocer y debe ocurrir esta interacción institucional, de otra forma, solo se aspiraría a alcanzar una RSC Integradora de Demandas Sociales.

Por otra parte, si bien la maximización de ganancias es la etapa de la RSC más representada en el estudio de caso a partir de la motivación de los discursos y actividades reconocidas, esto no quiere decir que no existan otras motivaciones para la gestión ambiental del hotel. Debemos reconocer también que el hotel ha adoptado voluntariamente ciertos discursos y prácticas que si bien lo pueden llevar, en un futuro, a asumir por completo las responsabilidades de su actividad en un sistema socio-ecológico, no lo ubican aún como una empresa que responde verdaderamente a los aspectos que están detrás de la sustentabilidad.

De igual manera, debemos reconocer que algunas prácticas ubicadas en nuestra segunda etapa de la RSC son prácticas que motivan a la empresa a llevar a cabo acciones que responden a obligaciones legales, que si bien, podrían pasar desapercibidas para muchas empresas, en este caso, forman parte de los

requisitos que una empresa requiere para obtener algunas certificaciones ambientales. En este sentido, podemos ver que las herramientas legales de la política corporativa no siempre surgen de un conocimiento de las obligaciones legales de éstas, sino de presiones generadas por prácticas y discursos motivados por las ganancias económicas, hablando en términos monetarios.

Podemos ver también pocas actividades y discursos orientados por las demandas sociales, sin embargo en las encuestas realizadas a los ciudadanos del DTBH no se identificó un recelo importante asociado a impactos específicos de los hoteles sobre SE específicos. Aunque faltaría más información asociada a estos aspectos, podemos ver que más que una población que demande a los hoteles que incorporen aspectos ambientales en su gestión, son las instituciones en asociación con los hoteles, los que están intentando involucrar a los ciudadanos en actividades que promuevan la conciencia ambiental. Ejemplo de estas actividades son las limpiezas de playas mensuales organizadas por el hotel que fungió como caso de estudio, o las jornadas de educación ambiental que se realizan en escuelas y en algunas ocasiones en espacios públicos.

Lo que queda claro, sin embargo, es que el hotel no ha logrado llegar a una sustentabilidad corporativa, de la que se jacta al poseer una de las certificaciones de sustentabilidad más importantes en el ámbito del turismo internacional (EarthCheck). Y por otra parte, el hotel tampoco ha logrado llenar sus habitaciones y aumentar drásticamente sus ganancias a partir de una imagen verde promovida por iniciativas locales para aumentar la demanda turística en el destino. Es en este punto donde debemos generar una reflexión importante, pues queda aún poco claro si una imagen verde para el destino (como se plantea por ejemplo en la propuesta de una economía verde para el mundo) (UENP, 2011) puede verdaderamente mejorar no sólo las condiciones del subsistema ecológico en donde se encuentran los hoteles, sino que a su vez, no queda claro si esta imagen será capaz de generar aportes importantes a la economía de lugares como el DTBH, el municipio de Santa María Huatulco, o países como México en general.

Cuando retomamos la figura 23 donde ubicamos a los SE particulares sobre el marco conceptual de la RSC, podemos ver que llevar a cabo acciones que atiendan los servicios de soporte, a los que se les adjudica mayor importancia, implicaría atender la complejidad de los sistemas socio-ecológicos de una manera profunda, pues se ubican en la última etapa de la RSC. En contraposición, al conocer que las actividades y discursos que pretenden incorporar aspectos ambientales a la gestión de las empresas se ubican en mayor medida en la primera y segunda etapas de la RSC, nos damos cuenta que estas acciones están atendiendo los servicios de provisión y en menor medida los de regulación, que son aquellos que fueron evaluados como servicios de los cuales dependen y a los cuales impacta menos el hotel.

De esta manera nos damos cuenta de que la gestión hotelera no solo no logra llegar a una cuarta etapa de la RSC, sino que las actividades y discursos que pretenden incorporar aspectos ambientales en las operaciones de la institución no están atendiendo aquellos servicios que se consideran más importantes

por sus impactos y dependencias. Sino que al contrario, se están atendiendo en mayor medida, aquellos SE con menos relevancia para las diversas instituciones entrevistadas.

Recapitulación

Retomando aspectos generales de las distintas escalas de análisis, podemos ver que las características bioclimáticas del lugar permiten al ecosistema brindar una gama importante de SE. Estas características son las mismas que a su vez provocan una serie de condiciones esenciales para desarrollar una actividad económica que bien podría significar la desaparición de este lugar como lo conocemos ahora. Como en el DTBH, muchos otros destinos turísticos han fundamentado la pertinencia de estos cambios drásticos sobre los subsistemas sociales y ecológicos en el desarrollo económico y social. Sin embargo, este caso nos permite ver no solo que las motivaciones de sus actividades y discursos no coinciden precisamente con una gestión sustentable de los hoteles inmersos en estos destinos turísticos; también nos permite ver que las ganancias económicas y sociales de este tipo de proyectos han sido mínimas con respecto al impacto social y ecológico que ha generado su desarrollo.

Así mismo, el DTBH cuenta con una serie de características únicas en términos de los instrumentos de gestión utilizados para incorporar aspectos ambientales en las instituciones privadas. El estudio de caso nos permite ver que en un mismo lugar se cuenta con instrumentos legales, fiscales, de mercado y *cap & trade*, entre otros. Sin embargo, entre todos estos instrumentos no se han logrado integrar en su totalidad las externalidades generadas por la actividad turística y sigue prevaleciendo en ellas un paradigma de sustentabilidad motivado por la rentabilidad económica.

Si nos enfocamos en el estudio de los SE asociados al agua, podemos ver los problemas derivados de las diferentes formas de administración de este recurso como servicio de provisión. Sin embargo, algo que es importante reconocer es que a pasos pequeños, las cosas en esta locación están cambiando, y poco a poco se está incorporando una perspectiva de cuencas que encaminen la gestión del recurso hídrico en el destino turístico y en las instituciones que lo componen.

Es evidente que el hotel depende en gran medida de el recurso hídrico y que a su vez tiene impactos sobre éste y otros SE asociados al mismo. En este sentido, el hotel que funge como caso de estudio, y los hoteles en general, podrían mostrar un mayor interés por mantener constante la provisión del servicio e impactar de manera positiva en él a través de acciones específicas en las localidades que recorre el río Copalita. Esto implicaría una gestión hotelera que no sólo atienda al agua como un servicio de provisión, sino que atienda los procesos que soportan la provisión de este bien, y también, aquellos aspectos asociados a los servicios de regulación que aseguran una cantidad y una calidad determinada de éste servicio. Al abordar los servicios de soporte y de regulación asociados al agua, el hotel no sólo estaría generando beneficios sobre el bienestar humano en el DTBH y las comunidades de la cuenca, sino que estaría asegurando la persistencia de su actividad económica en el sitio, y generando una mayor resiliencia en el sistema socio-ecológico en general.

Existe una necesidad evidente de transitar hacia la sustentabilidad corporativa no sólo para detonar un verdadero cambio en la gestión responsable de la actividad turística, sino para abordar aquellos servicios que por su naturaleza de soporte son de gran importancia, y que para el futuro del DTBH son determinantes. La RSC al proponerse como una opción para que las empresas incorporen dentro de sus actividades la identificación y resolución de externalidades, debería ser capaz de identificar en todas sus etapas que los SE son el principal insumo de las empresas pero que además son el principal insumo para toda una población. Reconocer esto es importante, pues esto implica seguir modelos para la evaluación de la RSC que concuerden más con una “sustentabilidad corporativa” que no sólo abarque impactos o dependencias relativas a los servicios de provisión o de regulación en una primera y segunda etapas, sino que trascienda a los servicios culturales-estéticos y de soporte.

Actualmente, la gestión ambiental de la industria hotelera no logra administrar de forma sustentable los recursos. No asegura la disponibilidad y calidad de los SE para otros individuos en el presente o en el futuro, y aunque esta no sea obligación única de las empresas, si se presume de sustentabilidad, se esperarían que respondiera a la definición más amplia de la misma. Si las motivaciones legales o económicas no son capaces de integrar exitosamente los aspectos ambientales en las empresas, entonces la RSC puede ser una aportación novedosa que, integrando a los SE, logre que las empresas incorporen en su gestión la complejidad misma de la relación sociedad-naturaleza, incorporando prácticas que logren alcanzar el bienestar humano y mantener los procesos de los ecosistemas al mismo tiempo.

No obstante, en México, la presión del mercado internacional apenas ha traído consigo el concepto de la RSC. Recién comienzan algunas empresas a incorporar estos esquemas en sus procesos corporativos y como ya vimos, la RSC está principalmente orientada por las obligaciones legales y las ganancias económicas que pudieran tener las empresas. Sin embargo, la necesidad creciente de las empresas de asumir un esquema de RSC puede ser el medio para incorporar los SE en los procesos productivos y al desarrollo comunitario de forma gradual.

Para México, esto puede significar algo tremendamente difícil pues implicaría un cambio de paradigma en las empresas. Sin embargo, con este cambio de paradigma, se podría apostar por un cambio en la calidad de vida en las poblaciones donde dichas empresas se encuentren ubicadas. Para ello todavía queda un gran camino, pues las motivaciones para que las empresas incorporen aspectos ambientales en su gestión deben ser diferentes a las observadas en este caso de estudio. Sin embargo, en México existe poco trabajo relacionado con la RSC, y cambios en su estructura como la incorporación de la visión de los SE, podrían ser aspectos claves para asegurar el futuro de los ecosistemas y las poblaciones humanas de nuestro país.

BIBLIOGRAFÍA

- Ander-Egg, E. (1995). *Técnicas de investigación social*. Argentina: Lumen.
- Ash, N., Blanco, H., Brown, C., García, K., Henrichs, T., Lucas, N., Ruadsepp-Heane, C., et al. (2010). *Ecosystems and Human Well-Being. A Manual for Assessment Practitioners*. (N. Ash, H. Blanco, C. Brown, K. García, T. Henrichs, N. Lucas, C. Ruadsepp-Heane, et al., Eds.). Washington, D.C.: Island Press.
- Ayuso Moya, A., & Ripoll Feliu, V. M. (2005). El estudio de casos como prototipo de la investigación en contabilidad de gestión desde una perspectiva cualitativa. *Revista Iberoamericana de Contabilidad de Gestión*, 5, 131–168. doi:1696-294X
- Ayuso, S. (2006). Adoption of Voluntary Environmental Tools for Sustainable Tourism: Analysing the Experience of Spanish Hotels, 220(April), 207–220. doi:10.1002/csr
- Balmford, A., Bruner, A., Cooper, P., Costanza, R., Farber, S., Green, R. E., Jenkins, M., et al. (2002). Economic reasons for conserving wild nature. *Science (New York, N.Y.)*, 297(5583), 950–953. doi:10.1126/science.1073947
- Balvanera, P., & Cotler, H. (2007). Los servicios ecosistémicos y la toma de decisiones : retos y perspectivas. *Gaceta ecológica, Número esp*, 117–123.
- Belausteguigoitia, J. C. (2000). Avances en la institucionalización del desarrollo sustentable en México. *Economía, sociedad y medio ambiente. Reflexiones y avances hacia un desarrollo sustentable en México*. (pp. 43–58). México, D.F.: Instituto Nacional de Ecología - SEMARNAP.
- Bensal, P., & Roth, K. (2000). Why companies go green: a model of ecological responsiveness. *The Academy of Management Journal*, 43(4), 717–736.
- Berkes, F., Colding, J., & Folke, C. (2003). *Navigating social-ecological systems. Building resilience for complexity and change*. New York: Cambridge University Press.
- Bishop, J., & Evison, W. (2010). Business, biodiversity and ecosystem services. *TEEB - The Economics of Ecosystems & Biodiversity for Business - Executive Summary* (pp. 1–25). United Nations Environment Programme.
- Bishop, J., Bertrand, N., Evison, W., Gilbert, S., Grigg, A., Hwang, L., Kallesoe, M., et al. (2010). *TEEB - The Economics of Ecosystems & Biodiversity for Business - Executive Summary*. United Nations Environment Programme.
- Bonache, J. (1998). Los estudios de casos como estrategia de investigación: Características, críticas y defensas. Madrid.
- Brenner, L. (2005). State-Planned Tourism Destinations: The Case of Huatulco , Mexico. *Tourism Geographies*, 7(2), 138–164. doi:10.1080/14616680500072349
- Bringer, R., & Benforado, D. (1994). Pollution prevention and total quality environmental management. In R. Kolluru (Ed.), *Environmental strategies handbook: A guide to effective policies and practices* (p. 165). New York: McGraw-Hill.
- Cantrell, D. C. (1996). Paradigmas alternativos para la investigación sobre educación ambiental. In R. Mrazek (Ed.), *Paradigmas alternativos de investigación en educación ambiental*. (pp. 97–123). México: Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales.
- Capra, F. (1998). *La trama de la vida. Una nueva perspectiva de los sistemas vivos*. Barcelona: Editorial Anagrama. Retrieved from <http://es.scribd.com/doc/23628553/Capra-Fritjof-La-trama-de-la-vida-1996>
- Carpenter, S. R., Mooney, H. A., Agard, J., Capistrano, D., Defries, R. S., Díaz, S., Dietz, T., et al. (2009). Science for managing ecosystem services : Beyond the Millennium Ecosystem Assessment. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*, 106(5), 1305–1312. doi: 10.1073/pnas.0808772106
- Chan, K. M. A., Guerry, A., Balvanera, P., Klain, S., Satterfield, T., Basurto, X., Bostrom, A., et al. (2011). Where is “Cultural” and “Social” in Ecosystem Services? A Framework for Constructive Engagement.
- CONANP. (2003). *Programa de manejo Parque Nacional Huatulco* (Primera Ed.). México,

- D.F.: Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas.
- Correa, M. E., Flynn, S., & Amit, A. (2004). *Responsabilidad Social Corporativa en América Latina: Una visión empresarial* (Serie Medi.). Santiago: CEPAL.
- Costanza, R., d' Arge, R., de Groot, R., Farber, S., Grasso, M., Hannon, B., Limburg, K., et al. (1998). The value of ecosystem services: putting the issues in perspective. *Ecological Economics*, 25(1), 67–72.
doi:10.1016/S0921-8009(98)00019-6
- Cowling, R. M., Egoh, B., Knight, A. T., O'Farrell, P. J., Reyers, B., Rouget, M., Roux, D. J., et al. (2008). An operational model for mainstreaming ecosystem services for implementation. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*, 105(28), 9483–8.
doi:10.1073/pnas.0706559105
- Craig, E. (1992). *Reaching for customer satisfaction through environmental programs. Corporate quality environmental management II*. Washington, D.C.: Global Environmental Management Initiative.
- Delgado Castillo, H. (2011). *Administración estratégica. Un enfoque metodológico*. México: Trillas.
- DesJardins, J. (1998). Corporate environmental responsibility. *Journal of Business Ethics*, 17, 825–838.
- Eisenhardt, M. (1989). Building theories from case study research. *The Academy of Management Review*, 14(4), 532–550.
- Encinas, A. (2000). La sustentabilidad del desarrollo y la integración de políticas. *Economía, sociedad y medio ambiente. Reflexiones y avances hacia un desarrollo sustentable en México*. (pp. 25–32). México, D.F.: Instituto Nacional de Ecología - SEMARNAP.
- Faladori, G., & Pierri Estades, N. (2005). *Sustentabilidad?: desacuerdos sobre el desarrollo sustentable*. México, D.F.: Porrúa.
- Fernández Viñas, F., Nares Rodríguez, G., & García Luna, N. (2008). *Metodología de la investigación en ciencias sociales*. México, D.F.: Grupo Editorial patria.
- Filgueiras Nodar, J. M. (2009). El grado de acuerdo del sector turístico de Bahías de Huatulco (Oaxaca) con las normas de moralidad ambiental del Código Ético Mundial para el Turismo. *Estudios Sociales*, (2010), 239–263.
- Folke, C. (2006). Resilience: The emergence of a perspective for social–ecological systems analyses. *Global Environmental Change*, 16(3), 253–267.
doi:10.1016/j.gloenvcha.2006.04.002
- FONATUR. (2011). Huatulco primer destino mundial Earthcheck gold. Huatulco.
- Fullana, P., & Ayuso, S. (2002). *Turismo sostenible* (Primera.). Barcelona: Rubes Editorial, S.L.
- Gallopin, G. (Environment and H. S. D. of E. (2001). *Science and technology, sustainability and sustainable development*.
- Global Reporting Initiative. (2011). *Approach for reporting on ecosystem services. Incorporating ecosystem services into an organization's performance disclosure*. (J. Boulter, Ed.). Belgium: Global Reporting Initiative.
- González Jiménez, S. (2010). *Percepciones locales sobre contaminación ambiental en el Estado de Oaxaca. Un estudio de caso*. Universidad del Mar.
- Greenberg, R., & Unger, C. (1991). Getting started-introducing total quality management measures into environmental programs. *Proceedings of corporate quality/environmental management: The first conference* (p. 35). Washington, D.C.: Global Environmental Management Initiative.
- Hall, J. (1992). Recycling waste into profit. In J. Alster & T. Brothers (Eds.), *Business: Championing the global environment* (p. 11). New York: The Conference Board.
- Hanson, C., Ranganathan, J., Iceland, C., & Finisdore, J. (2008). *The corporate ecosystem services review. Guidelines for Identifying business risks and opportunities arising from ecosystem change*. Washington, D.C.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta Edi.). México, D.F.: McGraw-Hill.
- Ilinitch, A., & Schaltegger, S. (1995). Eco-integrated portfolio analysis. *Long range planning*, 28(2), 29.
- INEGI. (2010). *Sistema de Cuentas Nacionales de México. Cuenta satélite del turismo de México 2003-2008*. MÉXICO.

- Lafuente, A., Viñuales, V., Pueyo, R., & Llaría, J. (2003). *Responsabilidad Social Corporativa y Políticas Públicas*. Fundación Alternativas.
- Landsberg, F., Ozment, S., Stickler, M., Henninger, N., Treweek, J., Venn, O., & Mock, G. (2011). Ecosystem Services Review for Impact Assessment Introduction and Guide to Scoping.
- Leff, E. (1986). *Ecología y capital. Racionalidad ambiental, democracia participativa y desarrollo sustentable*. México: Siglo XXI Editores.
- Liu, J., Dietz, T., Carpenter, S. R., Folke, C., Alberti, M., Redman, C. L., Schneider, S. H., et al. (2007). Coupled Human and Natural Systems. *Royal Swedish Academy of Sciences*, 36(8), 639–649.
- López Recéndez, R. (1984). *Ordenamiento ecológico y estrategia ambiental del proyecto de Bahías de Huatulco, Oax.* México.
- Lye, G. (2008). Multinational corporations and the changing landscape of climate accountability. *Environmental Change Institute (University of Oxford)*, (January).
- Makower, J. (1993). *The E factor: The bottomline approach to environmentally responsible business*. New York: Random House.
- Mendoza, M. M. (UAEM), Monterrubio, J. C. (UAEM), & Fernández, M. J. (UMAR). (2011). Impactos sociales del turismo en el Centro Integralmente Planeado (CIP) Bahías de Huatulco, México. *Gestión Turística*, 15, 47–73.
- Middleton, V., & Hawkins, R. (1993). Practical environmental policies in travel and tourism – The hotel sector. *EIU Travel and Tourism Analyst*, 6, 63–76.
- Millennium Ecosystem Assessment. (2005). *Ecosystems and Human Well-Being. Opportunities and Challenges for Business and Industry*. Washington, D.C.
- NotiOax. (2011, August). Reconocen a Huatulco como “El mejor destino sustentable del año.” *NotiOax*.
- Núñez R, G. (2002). *La Responsabilidad Social Corporativa en un Marco de Desarrollo Sostenible*.
- Orozco Cervantes, P. (1992). Bahías de Huatulco Reseña de la reubicación. *Alteridades*, 2, 95–99.
- Ostrom, E. (2000). *El gobierno de los bienes comunes: la evolución de las instituciones de acción colectiva*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Pardinas, F. (1984). *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*. México, D.F.: Siglo XXI Editores.
- Provencio, E. (2000). Potencial de vinculación económica y ambiental en las políticas públicas para un desarrollo sustentable. In C. Muñoz Villareal & A. C. González Martínez (Eds.), *Economía, sociedad y medio ambiente. Reflexiones y avances hacia un desarrollo sustentable en México*. (pp. 11–24). México, D.F.: Instituto Nacional de Ecología - SEMARNAP.
- Rivera, J. (2004). Institutional Pressures and Voluntary Environmental Behavior in Developing Countries: Evidence From the Costa Rican Hotel Industry. *Society & Natural Resources*, 17(9), 779–797. doi:10.1080/08941920490493783
- Robottom, I., & Heart, P. (1993). *Research in environmental education. Engaging the debate*. Victoria: Deakin University.
- SECTUR. (2011). Inversión Privada Identificada en el Sector Turístico. SECTUR-Gobierno Federal.
- SEMARNAT. (2008). *Informe de la situación del medio ambiente en México*. México: Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales.
- Sprinkle, G. B., & Maines, L. A. (2010). The benefits and costs of corporate social responsibility. *Business Horizons*, 53(5), 445–453. doi:10.1016/j.bushor.2010.05.006
- Sukhdev, P. (2012). The corporate climate overhaul. *Nature*, 486(27), 7–8.
- Tallis, H., & Kareiva, P. (2007). Ecosystem services. *Current Biology*, 15(18), 746–748.
- Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. España: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
- The SIGMA Project. (2003). *Putting sustainable development into practice - A guide for organizations*.
- Turner, R. K., & Daily, G. C. (2007). The ecosystem services framework and natural capital conservation. *Environmental Resource Economics*, 39, 25–35. doi:10.1007/s10640-007-9176-6
- UNEP. (2009). *Sustainable Coastal Tourism*. (M. Markovic, A. Satta, S. Skaricic, & I. Trumbic, Eds.). United Nations Environment Programme.
- UNEP. (2011). *Tourism. Investin in energy and resource efficiency*.
- UNWTO. (2010). *Tourism and the millennium development goals*. España.

- van Marrewijk, M. (2003). Concepts and Definitions of CSR and Corporate Sustainability : Between Agency and Communion. *Journal of Business Ethics*, 44, 95–105.
- van Marrewijk, M., & Werre, M. (2003). Multiple Levels of Corporate Sustainability. *Journal of Business Ethics*, 44, 107–119.
- Vázquez Solís, V., & Propin Frejomil, E. (2004). Las relaciones regionales de la economía turística en Bahías de Huatulco, Oaxaca. *Investigaciones Geográficas*, 55, 143–163.
- Wagner, M. (2010). The role of corporate sustainability performance for economic performance : A firm-level analysis of moderation effects. *Ecological Economics*, 69(7), 1553–1560. doi:10.1016/j.ecolecon.2010.02.017
- Watanatada, P. (2010). The Leading Edge of Sustainability. *SustainAbility*, 1–5.
- White, S. (2011). D. Steven White. *The top 175 Global Economic Entities, 2010*. Retrieved from <http://dstevenwhite.com/2011/08/14/the-top-175-global-economic-entities-2010/>
- Yin, R. K. (2003). *Case study research. Design and methods*. United States of America: Sage Publications, Inc.

ANEXOS

Servicios de Provisión	Servicios Culturales / Estéticos	Servicios de Regulación
<p>Cultivos: Plantas cultivadas o productos agrícolas cosechados por la gente para el consumo humano o animal como alimento.</p> <p>Ganadería: Animales criados para consumo o uso doméstico o comercial.</p> <p>Pesca: Pescado en estado natural capturado a través de la pesca de arrastre u otros métodos que no son de cultivo.</p> <p>Acuicultura: Pescados, mariscos y/o plantas que son reproducidos y criados en estanques, cercados, y otras formas de confinamiento de agua dulce o salada para propósitos de cosecha.</p> <p>Alimentos silvestres: Especies de plantas y animales comestibles recolectados o capturados en estado natural.</p> <p>Leña y otros productos maderables: Productos hechos a partir de árboles de ecosistemas forestales naturales, plantaciones o tierras no forestadas.</p> <p>Fibras y resinas: Fibras y resinas que no son de madera y no son combustibles extraídas del ambiente natural.</p> <p>Piel de animales: Piel procesada de animales.</p> <p>Arena: Arena formada por restos de conchas y corales.</p> <p>Recursos ornamentales: Productos derivados de ecosistemas para cumplir propósitos estéticos.</p> <p>Agua dulce: Agua de lluvia y aguas superficiales, para uso doméstico, industrial y agrícola.</p> <p>Recursos genéticos: Genes e información genética usada para la cría de animales, la mejora de las plantas, y la biotecnología.</p> <p>Bioquímicos, medicinas naturales y farmacéuticos: Medicinas, bioaditivos, aditivos alimentarios, y otros materiales biológicos derivados de los ecosistemas para uso comercial o doméstico.</p>	<p>Recreación y ecoturismo: Placer (recreativo) que la gente obtiene a partir de ecosistemas naturales o cultivados.</p> <p>Valores éticos y espirituales: Valores espirituales, religiosos, estéticos, intrínsecos, "existenciales", u otros valores que la gente asocia con los ecosistemas, paisajes o especies.</p> <p>Valores educativos o inspirativos: Información derivada de ecosistemas utilizada para el desarrollo intelectual, la cultura, el arte, el diseño y la innovación.</p> <p>* Biodiversidad: Grado de variación de las formas de vida ya sea entre especies, ecosistemas o biomas.</p>	<p>Del aire: Influencia que los ecosistemas tienen en la calidad del aire al emitir compuestos químicos a la atmósfera o extrayendo compuestos químicos de ella.</p> <p>Del clima global: Influencia que los ecosistemas tienen sobre el clima global al emitir del o aerosoles a la atmósfera o absorbiéndolos.</p> <p>Del clima regional y local: Influencia que los ecosistemas tienen en la estacionalidad y magnitud de los flujos de agua, inundaciones y recarga de acuíferos, particularmente en términos de almacenamiento potencial del agua del ecosistema o paisaje.</p> <p>De la erosión: Rol que la cobertura vegetal juega en la retención del suelo.</p> <p>Purificación del agua y tratamiento de desechos: Rol que los ecosistemas juegan en la filtración y descomposición de desechos orgánicos y contaminantes en el agua; asimilación y detoxificación de compuestos a través de procesos del suelo y el sub suelo.</p> <p>De enfermedades: Influencia que los ecosistemas tienen en la incidencia y abundancia de los patógenos humanos.</p> <p>Mantenimiento de la calidad del suelo: Rol que los ecosistemas juegan en el sustento de la actividad biológica, la biodiversidad y la productividad del suelo; regulando y distribuyendo el flujo de agua y soluto; almacenando y reciclando nutrientes y gases; entre otras funciones.</p> <p>De plagas: Influencia que los ecosistemas tienen sobre el predominio de las plagas y entremetidos del ganado y las cosechas.</p> <p>Polinización: Rol que juegan los ecosistemas en transferir el polen de las partes masculinas a las femeninas, en las plantas.</p> <p>De fenómenos naturales: Capacidad de los ecosistemas para reducir el daño causado por los desastres naturales tales como los huracanes y para mantener la frecuencia e intensidad de los incendios naturales.</p>
<p>Servicios de Soporte</p> <p>Ciclo de nutrientes: Rol que juegan los ecosistemas en el flujo y reciclaje de nutrientes (e.g., nitrógeno, azufre, fósforo, carbono) a través de procesos tales como la descomposición y/o absorción.</p> <p>Producción primaria: Formación de material biológico por parte de plantas a través de la fotosíntesis y la asimilación de nutrientes.</p> <p>Ciclo del agua: Flujo de agua a través de ecosistemas en sus formas sólidas, líquidas o gaseosas.</p> <p>Hábitat: Espacio que reúne las condiciones adecuadas para que una población biológica pueda residir, reproducirse y perpetuar su presencia en el lugar.</p>		

Anexo 1: Este cuadro presenta los servicios ecosistémicos que sirven como base para este trabajo. Modificado de Hanson, C. et al. (2008). *Biodiversidad - No es considerado un SE, pero es parte fundamental de la estructura y función que soporta a los ecosistemas.

Entrevista: Dependencias sobre los servicios ecosistémicos

Institución: Hotel

- ¿En sus palabras, cuál es la misión visión y valores del hotel?
- ¿El hotel trabaja bajo algún marco ambiental? ¿Cuál?
- ¿Qué actividades de descanso, ocio y recreación se realizan en el hotel y a través del mismo? ¿Quiénes son los prestadores directos de esos servicios? ¿En donde se llevan a cabo?
- ¿Cuál es la capacidad de carga, número de turistas, que puede albergar el hotel? ¿Es común que se sature la capacidad del hotel?
- ¿Cuáles son las temporadas altas y bajas y cómo varía el número de turistas y trabajadores en estas temporadas?
- ¿A qué tipo de turismo se dedica el hotel? ¿Eso que implica?
- ¿Qué servicios brinda el hotel a los turistas, al interior de sus habitaciones y fuera? ¿Podría desglosar cada uno de estos servicios?
- ¿Qué insumos se requieren para llevar a cabo esas actividades?
- ¿Cuál es el principal atractivo del hotel?
- ¿Se tienen datos sobre la cantidad de agua y energía requerida para el funcionamiento del hotel?
- ¿Se tienen datos para la cantidad de alimento consumido en el hotel? ¿Qué alimentos se consumen más o menos?
- ¿Aparte del agua, la luz y los alimentos, qué otros insumos son importantes para el desempeño de las actividades del hotel?
- ¿Tienen alguna certificación ambiental, código de conducta, guías de buenas prácticas o ecoetiqueta? ¿Cuáles? ¿En qué consisten?
- ¿El hotel está asociado a ONG, AC, o grupos civiles en proyectos sociales y ambientales? ¿Cuáles?
- ¿Conocen el origen de los turistas que llegan al hotel?
- ¿A cuántas personas emplea el hotel? ¿Se conoce el lugar de vivienda de estas personas?
- ¿Cuentan con una evaluación de impacto ambiental?
- ¿Tienen planes para el crecimiento del complejo hotelero?
- ¿Conoce el área de construcción o correspondiente a los terrenos del hotel?
- Earthcheck calculadora de carbono ¿Cuánto? (Por su participación en Earthcheck)
- ¿Tiene una política de sustentabilidad escrita? (Por su participación en Earthcheck)

Anexo 2

Entrevista: Impactos del Hotel sobre los servicios ecosistémicos

Institución: Hotel

- ¿Qué influencia tiene el hotel sobre la naturaleza?
- ¿Qué influencia tiene el hotel sobre las comunidades aledañas?
- ¿Cuál es la importancia del Hotel para el Destino Turístico Bahías de Huatulco?

Anexo 3

Entrevista: Dependencias e impactos sobre los servicios ecosistémicos

Institución: Comité de Playas Limpias

INFORMACIÓN GENERAL:

- ¿Cuáles son los objetivos principales del comité?
- ¿Qué actividades lleva a cabo el comité para alcanzar esos objetivos?
- ¿A partir de que actividades, métodos o trabajos se vincula su institución con la sociedad?
- ¿En qué lugares llevan a cabo sus actividades?
- ¿Cuál considera que es la aportación principal del comité hacia la comunidad?

EN CUANTO A HOTELES

- ¿Su institución tiene alguna relación con los hoteles de Huatulco? ¿Cuál?
 - ¿Qué acciones específicas llevan a cabo en colaboración con hoteles?
- ¿Han identificado hoteles con mayor participación social?
- ¿Identifica de manera general impactos importantes (Positivos o negativos) de los hoteles sobre la naturaleza? ¿Cuáles?
 - Pesca
 - Playas
 - Agua dulce
 - Regulación del clima
 - Desechos
 - Recreación y ecoturismo
 - Biodiversidad
- ¿Hay alguna playa donde ustedes hayan registrado un mayor impacto por el turismo? Si sí, ¿Los Hoteles participan con ustedes para remediar ese impacto? ¿Cómo y con qué frecuencia?
- ¿Qué ecosistema es el más impactado por los Hoteles?, ¿En qué sentido?
 - Selva Baja
 - Manglar
 - Sabana (Zonas secas y privadas de vegetación abundante)
 - Playas o Bahías
- ¿Qué actividades recomendaría a los hoteles para lograr una mayor responsabilidad de las empresas con la comunidad?
- ¿En particular, habría alguna actividad que los hoteles pudieran llevar a cabo en colaboración con el comité? ¿Cuál?
- Con respecto al Hotel Barceló (Caso de estudio de este trabajo), ¿tienen algún tipo de trabajo o colaboración particular con esta institución?

Entrevista: Dependencias e impactos sobre los servicios ecosistémicos

Institución: H. Ayuntamiento de Sta. María Huatulco /Dirección de Turismo Municipal

INFORMACIÓN GENERAL:

- ¿Qué funciones desempeña en el ayuntamiento?
- De manera general ¿Qué acciones se emprenden en materia de Turismo Sustentable?
- De acuerdo a los resultados obtenidos para la Agenda 21 ¿Cómo se encuentra el municipio de Huatulco y cuáles son las prioridades a atender?
- ¿Qué papel tiene la Dirección de Turismo Municipal, con respecto a la certificación Earthcheck Gold?

EN CUANTO A HOTELES

- ¿Qué relación tiene la Dirección de Turismo Municipal con los Hoteles de Huatulco?
- ¿Se han identificado Hoteles con mayor participación en programas gubernamentales? ¿Cuáles?
- ¿Qué acciones específicas recomienda llevar a cabo la Dirección de Turismo Municipal a los Hoteles, en aras de alcanzar la Sustentabilidad en el Municipio?
- ¿Cuál es el impacto ambiental (Positivo o negativo) que pueden tener los hoteles?
 - Cultivos
 - Pesca
 - Playas
 - Agua dulce
 - Regulación del clima
 - Desechos
 - Recreación y ecoturismo
 - Biodiversidad
- ¿Qué ecosistema es el más impactado por los Hoteles?, ¿En qué sentido?
 - Selva Baja
 - Manglar
 - Sabana (Zonas secas y privadas de vegetación abundante)
 - Playas o Bahías
- ¿Qué actividades recomendaría a los hoteles para lograr una mayor responsabilidad de las empresas?
- Con respecto al Hotel Barceló (Caso de estudio de este trabajo), ¿tienen algún tipo de trabajo o colaboración particular con esta institución?

Anexo 5

Entrevista: Dependencias e impactos sobre los servicios ecosistémicos

Institución: Equipo Verde Huatulco A.C.

INFORMACIÓN GENERAL:

- ¿Qué es el Equipo Verde Huatulco?
- ¿A partir de qué iniciativa o necesidad se creó el Equipo Verde Huatulco?
- ¿De manera general, que actividades realiza la Asociación Civil?
- Dentro de las actividades que lleva a cabo el Equipo Verde se plantean las “Campañas conjuntas con hoteles e instituciones gubernamentales”, ¿En qué consisten estas campañas?

EARTHCHECK

- ¿Podría platicarnos en qué consiste la certificación Earthcheck Gold del destino turístico?
- Cómo se han logrado los objetivos que plantea la certificación de:
 - Reducción de desechos
 - Eficiencia energética
 - Gestión de aguas limpias y residuales
 - Aplicación de políticas medioambientales
 - Integración de la sociedad en prácticas de conservación
- ¿Qué instituciones han participado en la certificación Earthcheck?
- ¿Qué papel tienen los hoteles en la certificación?
- ¿Existen hoteles que participen de manera más activa? ¿Cuáles?
- ¿Qué queda por hacer para continuar con la certificación y mejorar las condiciones del destino?

HUATULCO CARBONO NEUTRO

- ¿Podría platicarnos un poco en qué consiste el proyecto Huatulco Carbono Neutro?
- ¿Qué papel tiene el Equipo Verde Huatulco en el proyecto?
- ¿Qué otras instituciones y empresas están involucradas en el proyecto?
- ¿Qué papel específico tienen los hoteles en el proyecto Huatulco Carbono Neutro?
- ¿Qué hoteles participan en él?
- ¿Hacia dónde apunta el proyecto?
- ¿Por qué el programa pretende establecer un programa voluntario de bonos verdes con Scolel Te, en el estado de Chiapas, y no en Oaxaca?

Continúa en la siguiente página...

EN CUANTO A HOTELES

- ¿Qué relaciones ha establecido el Equipo Verde con los Hoteles?
 - ¿Qué acciones específicas se llevan a cabo en colaboración con éstos? ¿Con qué frecuencia?
- ¿Han identificado hoteles con mayor participación social?
- ¿Identifica de manera general impactos importantes (Positivos o negativos) de los hoteles sobre la naturaleza? ¿Cuáles?
 - Pesca
 - Playas
 - Agua dulce
 - Regulación del clima
 - Desechos
 - Recreación y ecoturismo
 - Humedales
 - Biodiversidad
- ¿Qué ecosistema es el más impactado por los Hoteles?, ¿En qué sentido?
 - Selva Baja
 - Manglar
 - Sabana
 - Playas o Bahías
- ¿Qué actividades recomendaría a los hoteles para lograr una mayor responsabilidad de las empresas con la comunidad y con la naturaleza?
- ¿En particular, alguna de estas actividades se podría llevar a cabo en colaboración con su institución?
- Con respecto al Hotel Barceló (Caso de estudio de este trabajo), ¿tienen algún tipo de trabajo o colaboración particular con esta institución?

Anexo 6

Entrevista: Dependencias e impactos sobre los servicios ecosistémicos

Institución: Opciones Alternativas para el Ambiente A.C.

INFORMACIÓN GENERAL:

- ¿Cuáles son los objetivos principales de su institución?
- ¿Qué actividades lleva a cabo su institución para alcanzar esos objetivos?
- ¿A partir de que actividades, métodos o trabajos se vincula su institución con la sociedad?
- ¿En qué comunidades llevan a cabo su trabajo?

EN CUANTO A HOTELES

- ¿Su institución tiene alguna relación con los hoteles de Huatulco? ¿Cuál?
 - ¿Qué acciones específicas llevan a cabo en colaboración con hoteles?
- ¿Han identificado hoteles con mayor participación social?
- ¿Identifica de manera general impactos importantes (Positivos o negativos) de los hoteles sobre la naturaleza? ¿Cuáles?
 - Cultivos
 - Pesca
 - Playas
 - Agua dulce
 - Regulación del clima
 - Desechos
 - Recreación y ecoturismo
 - Biodiversidad
- ¿Qué ecosistema es el más impactado por los Hoteles?, ¿En qué sentido?
 - Selva Baja
 - Manglar
 - Sabana (Zonas secas y privadas de vegetación abundante)
 - Playas o Bahías
- ¿Qué actividades recomendaría a los hoteles para lograr una mayor responsabilidad de las empresas?
- ¿En particular, habría alguna actividad que los hoteles pudieran llevar a cabo en colaboración con su institución? ¿Cuál?
- Con respecto al Hotel Barceló (Caso de estudio de este trabajo), ¿tienen algún tipo de trabajo o colaboración particular con esta institución?

Anexo 7

Entrevista: Dependencias e impactos sobre los servicios ecosistémicos

Institución: Parque Nacional Huatulco

INFORMACIÓN GENERAL:

- ¿Cuáles son los objetivos principales del Parque Nacional Huatulco?
- ¿Qué actividades lleva a cabo el Parque para alcanzar esos objetivos?

PARQUE NACIONAL HUATULCO

- Dentro de los objetivos planteados en el plan de manejo del parque publicado en el 2003 en el diario oficial de la federación, se establecen estrategias de inspección y control de actividades ilícitas que a corto plazo pretendían “realizar sistemas de inspección específicos establecidos en zonas afectadas recurrentemente por disposición inadecuada de desechos orgánicos e inorgánicos introducidos por usuarios”, ¿Qué zonas se identificaron como más afectadas por la presencia de residuos?
- De igual manera este objetivo se plantea a mediano plazo “tomar medidas correctivas contra infractores recurrentes y ubicar puntos de mayor incidencia” ¿Qué avances se han realizado en materia de residuos, dónde ubicaron un mayor impacto por parte de los residuos y qué sectores de la sociedad han modificado en mayor medida sus conductas en relación al manejo y separación de sus residuos?
- Otros objetivos del Parque Natural planteados en su plan de manejo giran en torno a las estrategias de inspección de actividades ilícitas, ¿A la fecha, qué actividades ilícitas se siguen presentando en la zona? ¿En qué condición se encuentran la tala y la pesca ilegal?
- ¿Qué significa la actividad turística para el Parque Natural? ¿Cuál es el principal impacto de este sector sobre el parque? Y ¿Qué se hace para controlarlo o remediarlo?

MaB – RESERVA DE LA BIÓSFERA

- ¿Cómo reserva de la biósfera, cuáles son los objetivos y actividades asociadas a estos objetivos, que lleva a cabo el Parque?
- Dentro de las prioridades del programa MaB, se encuentra el intercambio de conocimientos sobre biodiversidad y SERVICIOS ECOSISTÉMICOS, investigación y formación de capacidades, ¿cómo se han abordado los SERVICIOS ECOSISTÉMICOS en la Reserva de la Biósfera y qué queda aún por hacer en aras de alcanzar la Sustentabilidad que plantea el programa?
- ¿Qué oportunidades surgen para el parque a partir de su nombramiento como Reserva de la Biósfera?

Continúa en la siguiente página...

SITIO RAMSAR

- ¿Qué implica el nombramiento de sitio RAMSAR para Huatulco?
- ¿Cuál es la importancia de los humedales para el mundo y Huatulco en específico?
- ¿Hay flora o fauna de principal importancia para la vida o la cultura de la zona que esté directamente asociada a la persistencia de la dinámica de los humedales? ¿Cuál?
- ¿Qué oportunidades surgen para el parque a partir de su nombramiento como sitio RAMSAR?

EN CUANTO A HOTELES

- ¿El Parque Nacional, la Reserva de la Biósfera, o el decreto de sitio RAMSAR tiene alguna relación con los hoteles de Huatulco? ¿Cuál?
 - o ¿Qué acciones específicas se llevan a cabo en colaboración con hoteles?
- ¿Han identificado hoteles con mayor participación social?
- ¿Identifica de manera general impactos importantes (Positivos o negativos) de los hoteles sobre la naturaleza? ¿Cuáles?
 - o Pesca
 - o Playas
 - o Agua dulce
 - o Regulación del clima
 - o Desechos
 - o Recreación y ecoturismo
 - o Humedales
 - o Biodiversidad
- ¿Los Hoteles participan con ustedes para remediar posibles impactos del turismo sobre el Parque y otras zonas? ¿Cómo y con qué frecuencia?
- ¿Qué ecosistema es el más impactado por los Hoteles?, ¿En qué sentido?
 - o Selva Baja
 - o Manglar
 - o Sabana
 - o Playas o Bahías
- ¿Qué actividades recomendaría a los hoteles para lograr una mayor responsabilidad de las empresas con la comunidad y con la naturaleza?
- ¿En particular, habría alguna actividad que los hoteles pudieran llevar a cabo en colaboración con el Parque Nacional? ¿Cuál?
- Con respecto al Hotel Barceló (Caso de estudio de este trabajo), ¿tienen algún tipo de trabajo o colaboración particular con esta institución?

ENCUESTA PARA CIUDADANOS DE HUATULCO

1¿Cuánta basura consideras que producen los hoteles?	Much@	Regular	Poc@
2En su casa ¿Cuánta basura se produce?	Much@	Regular	Poc@
3¿Cuánta agua utilizan los hoteles?	Much@	Regular	Poc@
4¿Cuánta agua utiliza usted en su casa?	Much@	Regular	Poc@
5¿Cuánto del alimento que es consumido en su casa es cultivado, crecido o pescado en Huatulco?	Much@	Regular	Poc@
6¿Cuánta agua corre en los ríos de Huatulco?	Much@	Regular	Poc@
7¿Cuánta pesca hay en Huatulco?	Much@	Regular	Poc@
8¿Cuántos peces crees que hay en el mar de Huatulco?	Much@	Regular	Poc@
9¿Cuánto trabajo cree que va a haber si Huatulco sigue creciendo?	Much@	Regular	Poc@
10¿Cuánta diversidad de plantas y animales considera que hay en Huatulco?	Much@	Regular	Poc@
11¿Qué tan importantes son las plantas en Huatulco?	Much@	Regular	Poc@
12¿Qué tan importantes son los animales en Huatulco?	Much@	Regular	Poc@
13¿Qué tan importantes son los animales y las plantas para el Turismo?	Much@	Regular	Poc@
14¿Cuánto dirías que es el impacto que tienen los turistas sobre el ecosistema?	Much@	Regular	Poc@
15¿Cuánta agua crees que hay en Huatulco?	Much@	Regular	Poc@
16¿Qué tan importante es el agua para el atractivo natural de Huatulco?	Much@	Regular	Poc@
17¿Cuánta cosecha hay en Huatulco?	Much@	Regular	Poc@
18¿Cuántas plantaciones forestales o frutales hay en Huatulco?	Much@	Regular	Poc@
19¿Cuánta deforestación hay en Huatulco?	Much@	Regular	Poc@
20¿Cuánta sequía hay en Huatulco?	Much@	Regular	Poc@
21¿Cuántas inundaciones hay en Huatulco?	Much@	Regular	Poc@
22¿Cuántos incendios hay en Huatulco?	Much@	Regular	Poc@
23¿Cuántos Huracanes hay en Huatulco?	Much@	Regular	Poc@
24¿Cuánto ruido generan los hoteles?	Much@	Regular	Poc@
25¿Cuánta agua residual se produce en Huatulco?	Much@	Regular	Poc@

26¿Cómo crees que es el impacto que tienen los hoteles sobre los ecosistemas?	Buen@	Regular	Mal@
27¿Cómo es el pescado en Huatulco?	Buen@	Regular	Mal@
28¿Cómo es el clima de Huatulco?	Buen@	Regular	Mal@
29¿Cómo es la respuesta del ayuntamiento ante incendios, inundaciones y huracanes?	Buen@	Regular	Mal@
30¿Cómo es la organización de la gente de Huatulco?	Buen@	Regular	Mal@
31¿Cómo es el agua de Huatulco?	Buen@	Regular	Mal@
32¿Cómo es la construcción de calles y carreteras para llegar a los hoteles?	Buen@	Regular	Mal@
33Para sembrar ¿Cómo es la tierra de Huatulco?	Buen@	Regular	Mal@

34En su casa ¿Se separa la basura?

Si No

35	¿Está creciendo la superficie urbana de Huatulco?	Si	No
36	¿El turismo tiene impacto en la naturaleza?	Si	No
37	¿Ha crecido el área turística de Huatulco?	Si	No
38	¿El agua que usan los hoteles viene del mismo lugar de donde viene el agua que usa la gente?	Si	No
39	¿Hay suficiente agua para todos los habitantes de Huatulco?	Si	No
40	¿Sabe si se han deforestado lugares cerca de los ríos?	Si	No
41	¿El agua de los ríos sirve para regar?	Si	No
42	¿El agua de los ríos viene del mismo lugar de donde viene el agua para consumo humano?	Si	No
43	¿Los hoteles consumen productos cosechados en Huatulco?	Si	No
44	¿Hay suficiente alimento para todos los habitantes de Huatulco?	Si	No
45	¿En su casa se cocina con leña o carbón?	Si	No
46	¿Se utiliza madera para construir?	Si	No
47	¿Los hoteles consumen el pescado de Huatulco?	Si	No
48	¿Sabes si hay pesca ilegal en Huatulco?	Si	No
49	¿Le gustaría que Huatulco siguiera creciendo?	Si	No
50	¿La gente que visita Huatulco, lo hace por la naturaleza que hay aquí?	Si	No
51	¿Consideras que ha cambiado el clima en Huatulco?	Si	No
52	¿La deforestación ha cambiado el clima en Huatulco?	Si	No
53	¿La construcción de hoteles ha cambiado el clima en Huatulco?	Si	No
54	¿Crees que se han perdido tradiciones en Huatulco?	Si	No
55	¿Consideras que el municipio tiene un drenaje adecuado para que pueda crecer más la superficie urbana?	Si	No
56	¿Consideras que hay políticas adecuadas para atender fenómenos como huracanes, sequías, incendios?	Si	No
57	¿Sabes si hay población indígena en Huatulco?	Si	No
58	¿Sabes si hay gente que hable algún dialecto en Huatulco?	Si	No
59	¿Los hoteles participan con el gobierno en alguna actividad?	Si	No
60	¿Los hoteles participan con la gente de las localidades de Huatulco en alguna actividad?	Si	No
61	¿Consideras que en Huatulco hay suficientes espacios para pasar el tiempo (parques, reservas, plazas, etc.)?	Si	No
62	¿Llevas a cabo alguna actividad recreativa como el buceo, visitar el Área Natural Protegida, escalar, ir a las playas, etc.?	Si	No
63	¿En Huatulco hay deforestación?	Si	No
64	¿En su casa se utilizan animales o plantas para curar malestar y enfermedades?	Si	No
65	¿En su casa todos tienen acceso a un médico o clínica en caso de enfermedad?	Si	No
66	¿Sabe si se practica medicina tradicional en Huatulco?	Si	No
67	¿En su casa hay servicio de agua potable?	Si	No
68	¿En su casa hay luz eléctrica?	Si	No
69	¿Opinas que la cantidad de lirio y algas está aumentando en los ríos o en el mar de Huatulco?	Si	No
70	¿Sabes si hay lugares en los ríos y en el mar de Huatulco donde ha dejado de haber animales como peces y moluscos?	Si	No
71	¿La naturaleza puede ayudar a controlar problemas como huracanes, sequías, incendios o puede ayudar para que tengan menor impacto?	Si	No
72	¿Crees que se han fortalecido tradiciones en Huatulco?	Si	No

73¿Sabes si los hoteles tienen algo que ver con la remodelación y creación de espacios comunes como museos, plazas, edificios históricos, etc.? Si No

74¿El agua de los ríos tiene mucha sal? Si No

Anexo 9

Instrucciones: Marca con una X el servicio si consideras que tu hotel **SI** depende o **NO**, en mayor o menor medida del servicio ecosistémico correspondiente. Si tienes duda sobre el servicio o requieres asociarlo a un ejemplo, pregunta a tu entrevistador.

CHECK-LIST DE DEPENDENCIA SOBRE LOS SERVICIOS ECOSISTÉMICOS

Servicios de provisión: Aquellos bienes o productos obtenidos de los ecosistemas.

Alimento	Cultivo	Si	No
	Ganado	Si	No
	Pesquerías	Si	No
	Acuicultura	Si	No
	Alimentos silvestres	Si	No
Materiales biológicos crudos	Leña y otros productos maderables	Si	No
	Fibras y resinas	Si	No
	Pieles de animales	Si	No
	Arena	Si	No
	Recursos ornamentales	Si	No
Combustible fósiles		Si	No
Agua dulce		Si	No
Recursos genéticos		Si	No
Bioquímicos, medicinas naturales y farmacéuticos.		Si	No
Servicios de regulación: Los beneficios obtenidos del control de los ecosistemas sobre los procesos naturales			
Regulación de la calidad del aire		Si	No
Regulación del clima	Global	Si	No
	Regional y local	Si	No
Regulación del flujo y temporalidad del agua		Si	No
Control de la erosión		Si	No
Purificación del agua y tratamiento de desechos		Si	No
Regulación de enfermedades		Si	No
Regulación de la calidad del suelo		Si	No
Regulación de pestes		Si	No
Polinización		Si	No
Regulación de fenómenos naturales		Si	No
Servicios culturales: Los beneficios no materiales obtenidos de los ecosistemas.			
Recreación y ecoturismo		Si	No
Valores éticos y espirituales		Si	No
Valores educativos o inspirativos.		Si	No

Instrucciones: Marca con una X el servicio si consideras que tu hotel **SI** depende o **NO**, en mayor o menor medida del servicio ecosistémico correspondiente. Si tienes duda sobre el servicio o requieres asociarlo a un ejemplo, pregunta a tu entrevistador.

CHECK-LIST DE DEPENDENCIA SOBRE LOS SERVICIOS ECOSISTÉMICOS

Servicios de soporte: Los procesos naturales que sostienen a los demás servicios ecosistémicos.

Hábitat	Si	No
Ciclaje de nutrientes	Si	No
Producción primaria	Si	No
Ciclaje de agua	Si	No
Biodiversidad	Si	No

Anexo 10

INSTRUCCIONES: Después de una explicación sobre lo que son los servicios ecosistémicos, llena detenidamente y junto con tu entrevistador la siguiente tabla. Escribe **SI** o **NO** en los recuadros correspondientes. Si tienes dudas pregunta al entrevistador.

CHECK-LIST DE IMPACTOS SOBRE LOS SERVICIOS ECOSISTÉMICOS

Servicios de provisión: Aquellos bienes o productos obtenidos de los ecosistemas.

		¿El hotel afecta la cantidad o calidad del servicio del ecosistema?	¿El impacto de la compañía es positivo o negativo?	¿El impacto del hotel limita o aumenta la capacidad de los demás para beneficiarse del servicio?
Alimento	Cultivo			
	Ganado			
	Pesquerías			
	Acuicultura			
	Alimentos silvestres			
Materiales biológicos crudos	Leña y otros productos maderables			
	Fibras y resinas			
	Pieles de animales			
	Arena			
	Recursos ornamentales			
Combustibles fósiles				
Agua dulce				
Recursos genéticos				
Bioquímicos, medicinas naturales y farmacéuticos.				
Servicios de regulación: Los beneficios obtenidos del control de los ecosistemas sobre los procesos naturales				
		¿El hotel afecta la cantidad o calidad del servicio del ecosistema?	¿El impacto de la compañía es positivo o negativo?	¿El impacto del hotel limita o aumenta la capacidad de los demás para beneficiarse del servicio?
Regulación de la calidad del aire				

INSTRUCCIONES: Después de una explicación sobre lo que son los servicios ecosistémicos, llena detenidamente y junto con tu entrevistador la siguiente tabla. Escribe **SI** o **NO** en los recuadros correspondientes. Si tienes dudas pregunta al entrevistador.

CHECK-LIST DE IMPACTOS SOBRE LOS SERVICIOS ECOSISTÉMICOS			
Regulación del clima	Global		
	Regional y local		
Regulación del flujo y temporalidad del agua			
Control de la erosión			
Purificación del agua y tratamiento de desechos			
Regulación de enfermedades			
Regulación de la calidad del suelo			
Regulación de plagas			
Polinización			
Regulación de fenómenos naturales			
Servicios culturales: Los beneficios no materiales obtenidos de los ecosistemas.			
	¿El hotel afecta la cantidad o calidad del servicio del ecosistema?	¿El impacto de la compañía es positivo o negativo?	¿El impacto del hotel limita o aumenta la capacidad de los demás para beneficiarse del servicio?
Recreación y ecoturismo			
Valores éticos y espirituales			
Valores educativos o inspirativos.			
Servicios de soporte: Los procesos naturales que sostienen a los demás servicios ecosistémicos.			
	¿El hotel afecta la cantidad o calidad del servicio del ecosistema?	¿El impacto de la compañía es positivo o negativo?	¿El impacto del hotel limita o aumenta la capacidad de los demás para beneficiarse del servicio?
Hábitat			
Ciclaje de nutrientes			
Producción primaria			
Ciclaje de agua			
Biodiversidad			
Anexo 11			

EL AGUA

DEPENDENCIAS E IMPACTOS SOBRE LOS SERVICIOS ECOSISTÉMICOS ASOCIADOS A ELLA

CONTEXTO GLOBAL

Una adecuada gestión del agua implica un proceso que promueva el aprovechamiento coordinado del agua, la tierra y los recursos asociados a éstos, con el fin de maximizar el bienestar social y económico de manera equitativa sin comprometer la sustentabilidad de los ecosistemas vitales (GWP, 2000), sin embargo en muchos casos la sustentabilidad de los recursos no es una de las prioridades en la toma de decisiones sobre el manejo de la naturaleza.

Uno de los sectores con mayor impulso en nuestro país y que cada vez cobra más fuerza en la economía es el turístico, sin embargo, este sector ha mostrado una fuerte presión sobre los ecosistemas y los ha impactado de manera recurrente (Fullana & Ayuso, 2003).

En el sector turístico, son los hoteles los que utilizan el agua en cantidades considerables (Delgado, 2005). Se ha documentado que mientras que una persona de áreas urbanas en promedio consume 200 litros de agua al día, los hoteleros consumen 1000, cifra alarmante si se considera que este sector crece más del 12% al año. No obstante, siguen siendo muy pocos los hoteles que se certifican en materia ambiental y que observan un manejo sustentable del recurso, ya que la certificación es voluntaria.

DESIGNACIONES INTERNACIONALES

El CIP Bahías de Huatulco se encuentra dentro de un área RAMSAR denominada "Cuencas y corales de la zona costera de Huatulco" declarada en el año 2003. Esta zona comprende una porción del litoral caracterizada por ser una costa de acantilados donde no existen llanuras y entre las cuales se han formado peque-

ñas bahías de fondo rocoso y escasa profundidad.



Dentro del CIP se encuentra el Parque Nacional Huatulco, un ANP que presenta elementos naturales que le confieren una alta importancia para la conservación a nivel nacional e internacional de Bosques Tropicales Secos y arrecifes coralinos. Representa una importante reserva genética de especies vegetales y animales de espacios geográficos terrestres y marinos, y posibilita un flujo continuo de poblaciones biológicas desde las porciones media y alta de la cual forman parte.

EL SISTEMA HIDROLÓGICO HUATULCO-COPALITA-ZIMATÁN

Huatulco junto con Copalita y Zimatán conforman uno de los sistemas hidrológicos más importantes del país. Representa una de las 3 biorregiones más importantes a nivel nacional tanto por sus escasos pero significativos humedales, como por la presencia de grandes extensiones de selva baja caducifolia.

Dicho sistema hidrológico está compuesto por las 3 subcuencas ya mencionadas que actúan de distinta manera a favor del destino turístico. La subcuenca de Zimatán, abastece de agua permanente algunos de los humedales dentro y fuera del Parque Nacional Bahías de Huatulco, sin embargo según reporta el Parque Nacional (2011)

algunos ya no reciben agua, han sido contaminados por agroquímicos utilizados en el cultivo de papaya, o su uso de suelo ha cambiado por el cultivo de papaya mismo.

La subcuenca de Huatulco almacena casi en su totalidad al Destino Turístico Bahías de Huatulco, sin embargo es la única de las 3 subcuencas que no cuenta con escurrimientos permanentes de agua. Debido a esto, el servicio de provisión de agua para los usuarios que integran éste polígono depende de la subcuenca del Río Copalita. La otra parte de éste servicio proviene de agua subterránea (en una región sin escorrentías permanentes y 8 meses de sequía) extraída principalmente por hoteles por medio de concesiones otorgadas por CONAGUA.

La subcuenca de Copalita es la más grande de las 3 y tiene la característica principal de ser mucho más ancha en la parte alta y desembocar con un solo río en el Océano Pacífico. Además de pasar por diversas comunidades antes de llegar al mar, el Río Copalita se caracteriza por ser la fuente principal de abastecimiento de agua potable para algunas comunidades y para el Destino Turístico Bahías de Huatulco. En este sentido, conservar sus flujos y estacionalidad, así como la calidad de sus aguas, se convierte en una prioridad para todos aquellos que habitan en el sistema hidrológico, y sobre todo para el Destino Turístico Bahías de Huatulco.

PROBLEMAS ASOCIADOS

- Contaminación provocada por residuos sólidos y agroquímicos muchos de los cuales surgen en la parte media y alta de la cuenca (EVH, 2011)
- Falta de un plan de manejo integrado de la cuenca conformada por más de 20 municipios (PNBH, 2011).

- Falta de un manejo integrado en temas de residuos sólidos y químicos (PNBH, 2011).
- Para hablar de un Destino Turístico Sustentable se requiere atender toda la cuenca (EVH y DTM, 2011)

ACCIONES

- El Río Copalita se está tratando de manejar cuenca arriba y parte de los recursos provienen de FONATUR y de algunos hoteles (OAA, 2011)
- Existen programas de educación ambiental dirigidos hacia empresas, sobre todo los hoteles, y escuelas que abarcan temas de agua desde una perspectiva de cuencas (EVH, PL, DTM, 2011).
- Se cuenta con una campaña de educación ambiental en las escuelas de los distintos municipios presentes en la Cuenca del Copalita, (EVH, 2011).

LOS SERVICIOS ECOSISTÉMICOS

En cuanto a los servicios ecosistémicos asociados a la provisión de agua, es importante remontarnos al sistema completo que abastece este servicio, reconociendo su camino y los servicios que emergen durante su recorrido. Así mismo debemos identificar la participación de diferentes servicios que van desde los de soporte hasta los de provisión para llegar a proveer de agua potable al Destino Turístico Bahías de Huatulco.

En la parte alta del complejo, en la que actualmente se encuentra activa la WWF en temas de la gestión del agua, se mencionaron servicios como la recarga de acuíferos en el



sentido de que es en las partes altas de la cuenca de donde surge el servicio de recarga de acuíferos que posteriormente generan la provisión de agua potable; y la regulación del flujo y temporalidad del agua pues a medida que haya agua en la parte alta del complejo y se gestione la influencia de las comunidades a lo largo de la corriente del río, se afectará de una u otra manera el flujo del agua a la parte baja de la cuenca.

En la parte media del complejo hidrológico se mencionan como servicios importantes la regulación del flujo y temporalidad del agua en el mismo sentido en el que se mencionaron en la parte alta, pero se añade el servicio de recreación y ecoturismo pues se cuentan con diferentes actividades solicitadas por los turistas

como la visita a cascadas y rafting de nivel 3 y 4.

Finalmente en la parte baja del complejo, lugar donde se ubica el área de estudio se menciona el servicio de soporte a la biodiversidad como un servicio estético, pues las visitas al ANP dependen en gran medida de la biodiversidad, misma que es posible gracias a la presencia del recurso hídrico, y lo mismo en el caso de actividades como el snorkel o el avistamiento de aves en el ANP y un hotel.

Se menciona también el servicio de provisión de agua dulce que proviene del Río Copalita así como de algunos pozos cuyas concesiones las tienen FONATUR y algunos hoteles.

El servicio de ciclaje de agua (considerado en algunos marcos



Ejemplo de contaminación por residuos sólidos en una de las playas del Destino Turístico Bahías de Huatulco.



Ejemplo de Biodiversidad en el Parque Nacional Bahías de Huatulco.



Ejemplo de humedal en el Parque Nacional Bahías de Huatulco.

conceptuales como un proceso más que un servicio) se mencionó como un servicio esencial para la provisión de agua potable al Destino Turístico Bahías de Huatulco, y se ubicó a dicho servicio en las 3 divisiones del complejo hidrológico (parte alta, media y baja).

EL DESTINO TURÍSTICO BAHÍAS DE HUATULCO

El Destino Turístico Bahías de Huatulco fue el primer destino en recibir la certificación EarthCheck Gold, avalada por la ONU y la Organización Mundial del Turismo. El programa EarthCheck, en particular, se mueve sobre 5 ejes fundamentales de los cuáles, uno es el manejo de recursos hídricos.

Dicha certificación debe ser avalada año con año y para ello se deben monitorear constantemente los cambios en cada uno de los ejes fundamentales del programa. En cuestión de consumo de agua, los datos reportados para 2011 muestran que el consumo *per cápita* mensual en el Destino Turístico Bahías de Huatulco fue de 9.63 m³. El sector hotelero en específico consumió 828,659 m³, de agua representando esto un 2.74% menos que su consumo en 2010. En total el sector hotelero representó el 30% del consumo total del servicio de agua en el Destino



Turístico Bahías de Huatulco para el año 2011 (EVH, 2011).

Dentro del tema de sustentabilidad, el subtema de calidad de agua no se presenta como un problema pues como insumo se cuenta con agua de calidad adecuada, y como residuo se cuenta con plantas de tratamiento ubicadas en cada una de las bahías del Destino Turístico (DTM, 2011). Sin embargo, algunos de los actores perciben claramente que el consumo del servicio de provisión es mucho mayor por

parte de las grandes cadenas hoteleras, pues son quienes utilizan en mayor cantidad el agua (DTM, PN y OAA, 2011).

A pesar de que existe un compromiso por parte del municipio y los distintos actores involucrados en la gestión y la toma de decisiones al interior del Destino Turístico con la sustentabilidad, las acciones se limitan fuertemente al interior del municipio; sin embargo, existen algunos problemas que superan los límites de la certifica-



Consumo H₂O per cápita mensual en 2011
9.63 m³
 Consumo total del sector hotelero 2011 **30%**
 Disminución de consumo total del 2010 al 2011 **2.74%**

ción EarthCheck y del Destino Turístico:

- El Río Copalita no provee de agua a todas las comunidades, algunas de ellas ubicadas en la orilla del río deben pagar de 500 a 1000 pesos por una pipa de agua, mientras que en el destino se pagan \$50.00 M.N. al mes por el servicio de agua (PNBH, 2011).
- En temporadas altas, en ocasiones, llega a restringirse el acceso al servicio de agua potable para algunas zonas urbanas dentro del Destino Turístico, para satisfacer las necesidades de los hoteles con alta demanda del recurso (DTM, 2011) (Hotel, 2011).

DEPENDENCIAS E IMPACTOS DEL HOTEL

Los resultados muestran que el agua es una de los cuatro insumos más importantes para el hotel siendo los otros tres la electricidad, el gas LP y el diesel. Según reportan representantes del hotel, el agua que abastece al hotel proviene de 2 fuentes principales, la primera es la red de agua potable del municipio y la segunda consta de 2 pozos ubicados al interior del predio (Hotel, 2011).

Las actividades para las cuales utiliza el hotel el agua son las siguientes:

- 1) Suministro de agua para las habitaciones,

- 2) Abastecimiento de agua fría y caliente al hotel en general,
- 3) Generación de vapor en calderas,
- 4) Lavandería,
- 5) Cocina, y
- 6) Albercas.

Hasta Enero de 2012 el hotel utilizaba únicamente agua proveniente del municipio para llenar las albercas; sin embargo, recientemente están probando llenar las albercas con agua de los pozos. A partir de las pruebas realizadas para utilizar el agua con estos fines, se detectó que dicha agua muestra un alto contenido de metales no disueltos, aunque cuenta con los estándares necesarios para sus fines.

De toda el agua utilizada, el hotel reutiliza aproximadamente el 80% dejando un 20% de retorno para el drenaje del municipio que también cuenta con plantas de tratamiento.

El hotel presenta un consumo (dependencia) de más de \$94,800 M.N. mensuales contando con un 100% de ocupación. Estos datos fueron calculados en Noviembre del 2011 sin contar con ocupación total en sus instalaciones (Hotel, 2011).

Dentro de las actividades realizadas para tener un impacto negativo menor, en las cocinas y la lavandería se cuenta con retornos de

condensado para hacer que el vapor regrese a las calderas y el agua

80% del agua se reutiliza

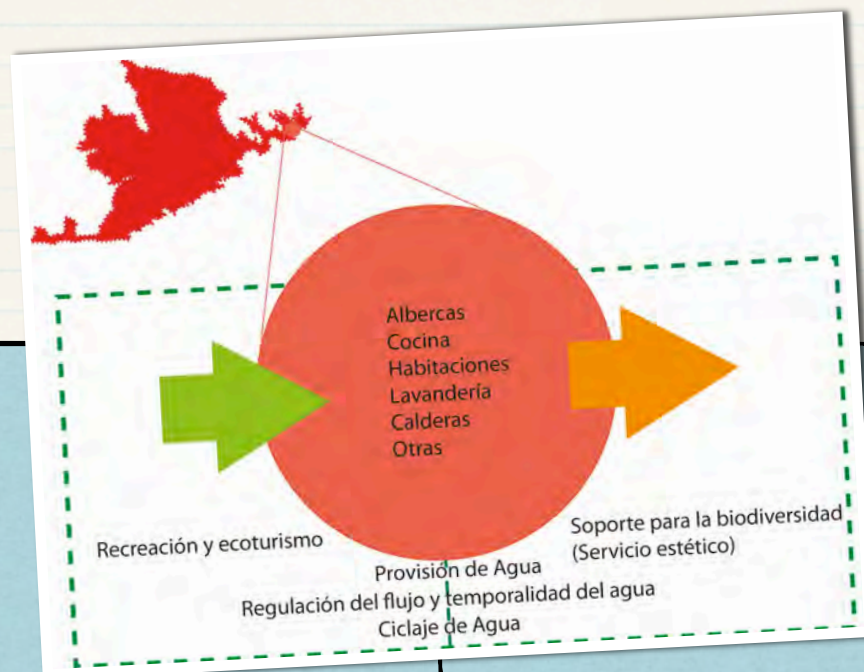
20% del agua regresa al drenaje con tratamiento previo

El hotel presenta una dependencia aproximada de \$94,800.00 M.N. mensuales tomando en cuenta un 100% de ocupación.

Existen 2 fuentes principales del recurso hídrico: La red de agua potable del municipio y 2 pozos

pueda ser reutilizada. Los baños en el hotel se están reemplazando poco a poco por baños ahorradores de agua, y a las regaderas se les están instalando dispositivos con el mismo fin. El agua utilizada para el riego es agua tratada con una planta propia de la empresa. Y finalmente, en cuanto al aire acondicionado, un punto que en la literatura se plantea como la mayor fuente de desperdicio de agua y energía, poco a poco se están instalando aparatos más eficientes (Hotel, 2011).

Ya se mencionó, entonces, que el hotel depende del servicio de provisión de agua para llevar a cabo sus actividades cotidianas; sin embargo, según mencionan otros actores, el hotel depende en gran medida del agua asociada a actividades de recreación y ecoturismo pues es este recurso en diferentes partes de la cuenca uno de los principales atractivos para los turistas que llegan al hotel, además



dependen de la regulación del flujo y temporalidad del agua, y del ciclo del agua para que el servicio de provisión de agua se mantenga constante y con las características adecuadas para sus fines.

Con sus actividades, el hotel impacta el ciclo del agua, de manera más directa al afectar los flujos de agua absorbiendo grandes cantidades de este recurso (80%) para actividades que no son propias del caudal natural del recurso. Además al cambiar la cantidad de agua disponible y los flujos de la misma, diferentes especies se ven afectadas, pudiendo a la larga tener un impacto sobre la biodiversidad, servicio del cuál dependen como atractivo estético para los turistas que llegan al hotel.

LA IDEA DE LOS HABITANTES DEL DTBH

A través de encuestas se identificaron algunas de las percepciones que tienen los habitantes. De esta

forma pudimos observar que el 73.58% de los encuestados considera que el agua utilizada en la casa proviene del mismo lugar que el agua utilizada en los hoteles. Sin embargo, solo el 68.81% concibe que el agua consumida en la casa proviene de un río.

El 79.24% considera que hay suficiente agua para todos los habitantes. Sin embargo el 94.33% de la muestra piensa que los hoteles utilizan mucha agua, en contraposición a la casa donde el 56.6% percibió que en la casa se consume poca agua, ubicando la mayoría restante que en la casa se consume un nivel medio de agua.

Finalmente, el 94.33% de los encuestados consideraron que el agua es muy importante para el atractivo natural en Huatulco. Surgen comentarios a lo largo de las entrevistas que hacían alusión a la importancia de los ríos cuenca arriba para actividades de recrea-

ción, o la necesidad del recurso hídrico para que el ecosistema mantenga la estructura y función que le permite brindar los servicios ecosistémicos culturales-estéticos.

Anexo 12