

GESTIÓN AMBIENTAL EN EL SECTOR TURÍSTICO MEXICANO. EFECTOS DE LA REGULACIÓN EN EL DESEMPEÑO HOTELERO*

*Elva Esther Vargas***

*Lilia Zizumbo****

*Felipe Carlos Viesca*****

*Rocío del Carmen Serrano******

* El artículo es parte de los resultados de la tesis doctoral en ciencias ambientales “Gestión ambiental y responsabilidad social empresarial en el sector turístico de Cancún”, llevada a cabo de febrero de 2008 a enero de 2011 en la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM). Se reconoce el apoyo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología para el desarrollo de los estudios doctorales. El artículo se recibió el 30-10-10 y se aprobó el 13-05-11.

** Candidata a Doctora en Ciencias ambientales de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM), Toluca, México, 2011. Maestra en Administración de la UAEM, Toluca, México, 2002, y Licenciada en Turismo de esta misma universidad, 1988. Profesora e investigadora de la Facultad de Turismo y Gastronomía de la UAEM, Toluca, México, integrante del Cuerpo académico consolidado Estudios turísticos. Correo electrónico: elvacolegio@hotmail.com.

*** Doctora en Sociología de la Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F., México, 2007; Maestra en Sociología de la Universidad Autónoma del Estado de México, Toluca, México, 1996, y Licenciada en Turismo de esta misma universidad, 1980. Profesora e investigadora de la Facultad de Turismo y Gastronomía de la UAEM, integrante del Cuerpo académico consolidado Estudios turísticos. Correo electrónico: lzv04@yahoo.com.

**** Doctor en Administración del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, México D.F., México, 2003. Maestro en Ciencias en estadística del Colegio de Posgraduados, México D.F. 1986; Ingeniero Agrónomo Fitotecnista de la Universidad Autónoma de Chapingo, Chapingo, Estado de México, 1984. Profesor e investigador de la Facultad de Turismo y Gastronomía de la UAEM, Toluca, México, integrante del Cuerpo Académico Alimentos, cultura y sociedad. Correo electrónico: carvigo_9@hotmail.com.

***** Doctora en Ciencias ambientales de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM), Toluca, México, 2006. Maestra en Planeación urbana y regional, 1993 y Licenciada en Geografía, 1981, de esta misma universidad. Profesora e investigadora de la Facultad de Turismo y Gastronomía de la UAEM, Toluca, México, integrante del Cuerpo académico consolidado Estudios turísticos. Correo electrónico: rocioserba@yahoo.com.mx.

Gestión ambiental en el sector turístico mexicano. Efectos de la regulación en el desempeño hotelero

RESUMEN

En este artículo se analiza el papel de las instituciones públicas en la Gestión Ambiental (GA) y la aplicación del Programa Nacional de Auditoría Ambiental en el sector turístico mexicano. En la investigación se reconoce el rol de las empresas hoteleras en el desarrollo de las zonas turísticas y en la alteración de su entorno natural. Este es un estudio exploratorio sobre la percepción general de los directivos de 28 hoteles de Cancún acerca de la GA de sus empresas, los factores que limitan su implementación, los beneficios obtenidos y el compromiso con las políticas públicas. Los resultados muestran que los efectos de las políticas sobre la gestión ambiental son ligeramente positivos. Para investigaciones futuras se propone replicar el análisis en otras zonas turísticas, y cuantificar los efectos de la GA en el desempeño, la rentabilidad y la competitividad de las empresas.

Palabras clave:

Gestión ambiental, política ambiental, sector turístico, hotelería.
Clasificación JEL: L88, Q26.

Environmental management in the Mexican tourism sector. Effects of regulation on hotel performance

ABSTRACT

This article analyses the role of public institutions in environmental management, and the application of the National Environmental Audit Programme in the Mexican tourism sector. The research recognizes the role of the hoteliers in the development of tourist zones, and in the alteration of the natural environment. This is an exploratory study of the general perception of management of 28 hotels in the Cancún area regarding the environmental management of their businesses, the factors which limit implementation, the benefits obtained, and commitment to public policy. The results show that the effects of policy on environmental management are mildly positive. For future research, the proposal is to replicate the analysis in other tourism zones, and to quantify the effects of environmental management and performance, profitability and competitiveness of the businesses.

Keywords:

Environmental management, environmental policy, tourism sector, hoteliers

Gestão ambiental no setor turístico mexicano. Efeitos da regulamentação no desempenho hoteleiro

RESUMO

Este artigo analisa o papel das instituições públicas na Gestão Ambiental (GA) e a aplicação do Programa Nacional de Auditoria Ambiental ao setor turístico mexicano. Na pesquisa reconhece-se o papel das empresas hoteleiras no desenvolvimento das zonas turísticas e na alteração do seu entorno natural. Este é um estudo exploratório sobre a percepção geral dos diretores de 28 hotéis de Cancun sobre a GA de suas empresas, os fatores que limitam sua implementação, os benefícios obtidos e o compromisso com as políticas públicas. Os resultados mostram que os efeitos das políticas sobre a gestão ambiental são ligeiramente positivos. Para futuras pesquisas propõe-se repetir a análise em outras zonas turísticas, e quantificar os efeitos da GA no desempenho, na rentabilidade e na competitividade das empresas.

Palavras chave:

Gestão ambiental, política ambiental, setor turístico, hoteleria.
Classificação JEL: L88, Q26.

Introducción

Entre el turismo y el ambiente existe una estrecha relación: la actividad turística requiere para su subsistencia de una serie de recursos tales como un clima agradable, playas, montañas y ríos, entre otros. Por lo tanto, es clara la necesidad de mantener un entorno natural sano como requisito para su desarrollo. No obstante, cada vez resulta más evidente que la actividad turística derive en una situación de destrucción y deterioro de los sistemas ecológicos que dieron origen a su existencia¹.

Las empresas turísticas, en el intento de producir más bienes y servicios que consumen los turistas durante su estancia en un destino, utilizan los recursos naturales que tienen a su disposición y expulsan contaminantes y residuos; en ese tenor, los problemas ambientales que se generan por la intervención de su actividad pueden llegar a ser tan grandes que provoquen una disminución en el número de turistas y, como consecuencia, el derrumbe de la actividad². Sin embargo, la mayor preocupación por el avance de la problemática ambiental es la afectación al bienestar de la sociedad y la permanencia de los ecosistemas.

Un claro ejemplo de lo planteado es lo que sucede en Cancún, Quintana Roo, un centro integralmente planeado que a 40 años de creación ha demostrado ser el principal destino turístico mexicano³, empero, la cons-

trucción de grandes complejos hoteleros a lo largo de su litoral ha causado la sobrecarga del suelo, la erosión de las playas y el deterioro de los sistemas arrecifales. Además, la construcción de infraestructura, campos de golf y restaurantes ha ocasionado contaminación visual del paisaje, desplazamiento de la fauna, contaminación, basura y escasez de agua.

Así, la preocupación por el ambiente se abre paso entre las diversas sociedades, que exigen cada vez más que los actores involucrados en el sector asuman su responsabilidad; y en ese sentido, surgen acciones de desarrollo sustentable (Serrano-Barquín, 2008). Durante los últimos diez años se han realizado esfuerzos a favor de la prevención de los efectos negativos de las empresas al ambiente: desde 1992 se promueve el Programa Nacional de Auditoría Ambiental (PNAA), instituido por la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA), una iniciativa voluntaria que permite la revisión de las prácticas empresariales a fin de conocer si las organizaciones mantienen las condiciones ambientales reguladas y no reguladas. Sin embargo, la intervención de las instituciones públicas y su correspondencia por parte de la industria turística no han ido a la par. Por ello, se planteó el objetivo de analizar la participación de las empresas turísticas en el PNAA, y determinar cuáles han sido las prácticas ambientales implementadas en las empresas hoteleras de Cancún.

Este artículo resulta del reconocimiento de la falta de responsabilidad ambiental que se manifiesta en los destinos turísticos y de los efectos que las actividades económicas,

¹ Casasola (1990), Molina (1990), Bosch et al. (1998), Ayuso (2003) y Llull (2003).

² Morey (1991), Hughes (2002) y Harris et al. (2003).

³ SECTUR (2006; 2010).

en especial la hotelería, tendrá a largo plazo sobre ellos. No obstante, para que las empresas presenten un comportamiento más responsable debe existir una regulación acorde sobre la materia. Las políticas públicas en los destinos turísticos determinan, en gran medida, la cooperación de las empresas en el desarrollo de los mismos, incentivan o no las inversiones y marcan el camino para lograr la sustentabilidad.

1. Gestión ambiental: instrumentos para su implementación

En general, y bajo la perspectiva de la sustentabilidad, la gestión ambiental (GA) trata de encontrar el equilibrio entre la demanda de recursos naturales y la capacidad del ambiente natural para regenerarlos (Negrão, 2002). Desde el ámbito de la administración pública, ha sido un concepto utilizado con un significado de dirección o gobierno para la protección a la naturaleza; es considerado sinónimo de manejo ambiental y se define como “el conjunto de actividades que tienen por objeto el ordenamiento racional del ambiente” (Brañes, 1987, p. 146). El término ha sido empleado frecuentemente para designar las acciones que se deben realizar sobre los bienes ambientales colectivos en los ámbitos municipales y de planeación urbana⁴.

La GA también ha sido concebida como una serie de actuaciones que permitirá que el capital ambiental se conserve lo suficiente para otorgar calidad de vida a las personas dentro del sistema de relaciones económicas y sociales. En este sentido, la GA representa un ámbito de interés creciente, en tanto que se busca la protección de áreas naturales protegidas y al mismo tiempo impulsar el desarrollo a partir de proyectos económicos y sociales como son los turísticos (López, 2010).

Brañes (1987), por su parte, le otorga a la GA una estrecha vinculación al desarrollo, pues las interrelaciones de sus componentes la convierten en un elemento teórico y técnico que integra las acciones normativas, administrativas y operativas para que el Estado pueda impulsar un modelo de desarrollo sustentable. El Estado es la entidad que fomenta estas acciones, sin embargo, ello no implica que se dejen fuera la participación de la comunidad social, académica, empresarial y ecológica, necesarias en el proceso que se pretende alcanzar.

Así entonces, la GA como función pública es implementada a través de la política, la legislación y el sistema administrativo ambiental. La política ambiental tiene como objeto incidir en la preservación del equilibrio ecológico, en la prevención y el control de la contaminación y en el desarrollo sustentable (INE et al., 2004); induce el comportamiento de personas, empresas e instituciones, en el uso, manejo y conservación de los recursos naturales y los servicios ambientales (Gil, 2007). La legislación ambiental es la formulación jurídica de la política ambiental y a través de ella se ejecuta. Y el sistema admi-

⁴ Rivas (2009) explica que la “gestión” se ocupa de lograr objetivos conciliando intereses divergentes en ambientes conflictivos y complejos que no necesariamente se requieren en la administración, por tal motivo habrá que separar estos dos términos, dejando la administración para las empresas privadas y la gestión para el cumplimiento de propósitos no necesariamente económicos.

nistrativo está integrado por un conjunto de órganos públicos que se encargan del diseño y la implementación de la política ambiental (Sil, 1998). A través de ellos se realiza una transformación en los factores institucionales, jurídicos y ambientales (económicos, sociales, culturales y ecológicos) de un país, lo que origina obligaciones, derechos y/o sanciones que permiten lograr el efecto deseado de proteger el ambiente; al notar estos cambios, los actores económicos modifican su conducta a través de reformas internas; así, entidades como las empresas adoptan instrumentos de gestión con la finalidad de adaptarse a las nuevas condiciones del entorno.

La política ambiental en México se ha venido desarrollando fuertemente en las últimas dos décadas, pues con la aparición de una gran cantidad de organismos internacionales que han generado informes, tratados, conferencias y programas a favor del ambiente, se ha empezado a intervenir y tomar decisiones en torno a los problemas ambientales. No obstante, las tareas implementadas por parte de los diversos actores involucrados en la protección, preservación y rehabilitación del entorno natural, no han tenido el impacto que se esperaba debido, entre otras cosas, al vacío que se presenta en esta área del conocimiento, la escasa concienciación social, las restricciones presupuestales y la reducida evolución tecnológica que le impide avanzar a la par que otros países del mundo (Guerreiro, 2010; Lascurain, 2006).

La regulación en materia ambiental, que se aplica por parte de la administración pública, representa uno de los principales impulsos para los cambios empresariales en ese ambi-

to. Los instrumentos regulatorios más recientes son los instrumentos de tipo económico, pues inciden sobre las decisiones empresariales, al actuar como incentivos privados para inducir comportamientos voluntarios en las empresas a favor de la naturaleza; entre ellos se pueden mencionar los derechos de descarga de aguas residuales, el arancel cero y la depreciación acelerada (INE et al., 2004).

La legislación ambiental se ha convertido en un elemento que conforma el marco de conducta social razonable frente a la problemática ambiental. Sin embargo, esta conducta corresponde a un cumplimiento voluntario y no impositivo por parte de las empresas, pues si bien la norma imperativa es lo que más ha predominado a la luz del derecho ambiental, de lo que se trata es de tender a una legislación de sensibilización, formación y control ambiental. Conesa (1997) considera que este grado de voluntariedad que las empresas tienen para asumir su cumplimiento con la ley e implementar un sistema de gestión puede ser influido por el grado de exigibilidad que la sociedad le dé a la legislación.

La legislación ambiental condiciona y regula la GA empresarial, es decir, las prácticas que la organización asuma, serán las permitidas por la ley. En este sentido, la legislación ambiental es un mecanismo de control preventivo y correctivo acerca de la protección a la naturaleza y el bienestar del hombre frente a los impactos negativos de las actividades económicas. Su función es detectar esas posibles repercusiones y encontrar las soluciones, pero también detener las consecuencias que puedan tener sobre el ambiente las malas prácticas de producción.

2. Hacia una gestión ambiental en el sector turístico

En materia de regulación ecológica, en México existe la Secretaría de medio ambiente y recursos naturales (SEMARNAT) y su conjunto de organismos descentralizados y desconcentrados para el aprovechamiento sustentable, protección, conservación de recursos naturales e investigación. Esta secretaría también cuenta con delegaciones en los estados de la República Mexicana. Para el caso del turismo, la responsable de coordinarse con la SEMARNAT es la Secretaría de turismo (SECTUR) que conjuntamente con el Fondo nacional de fomento al turismo (FONATUR), tratan de prevenir los posibles impactos negativos a la naturaleza que se puedan generar en los destinos que operan y se están proyectando. En materia ambiental, la vinculación entre las instituciones gubernamentales ha aumentado en los últimos años con el fin de integrar la variable ecológica al desarrollo turístico. La Comisión nacional para el conocimiento y uso de la biodiversidad ha implementado programas de capacitación y asesoría para microempresas que manejan el ecoturismo como alternativa de desarrollo local, además de que conjuntamente con SECTUR y SEMARNAT formaron un grupo denominado Grupo interinstitucional para el turismo sustentable (GITS), el cual tiene como objetivo el estudio ambiental de los destinos turísticos. A pesar de lo anterior, todavía existen algunas limitaciones entre la posibilidad de articulación de las acciones que en materia turística se necesitan, para que tanto destinos como empresas puedan cumplir con los requerimientos para un desarrollo sustentable.

La base jurídica que integra los criterios e instrumentos de política nacional para la protección y el mejoramiento del ambiente y la biodiversidad, es la Ley general del equilibrio ecológico y la protección al ambiente, la cual fue creada en 1988, y se reformó en 2005. En ella se definen los alcances y limitaciones de la actuación del Estado en sus tres ámbitos: federal, estatal y municipal. Otras leyes que complementan la anterior son la Ley general de vida silvestre, Ley de aguas nacionales, Ley para la prevención y gestión integral de residuos, la Ley general de asentamientos humanos, la Ley de desarrollo urbano, la Ley federal de turismo, Ley federal sobre metrología y normalización, Ley federal del mar, las leyes estatales de turismo, así como los programas relacionados directamente con el sector turismo como los Programas Nacionales de Medio Ambiente, Turismo y Desarrollo Urbano.

La visión de la política ambiental que se tiene actualmente en el país se enmarca en el Programa sectorial de medio ambiente y recursos naturales 2007-2012, cuya referencia principal es la sustentabilidad ambiental, uno de los cinco ejes del Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012.

Todos los temas se encuentran relacionados con el turismo, no obstante, hay un especial énfasis en la consolidación del ordenamiento ecológico y del marco regulatorio de la industria turística. La aplicación de políticas que permitan prevenir, reducir y controlar la contaminación, hacia una gestión integral de los residuos para tener una adecuada calidad del aire, agua y suelo es otro de los objetivos en los que hay que poner especial atención.

En definitiva, el mejoramiento de la GA tiene que ver con la aplicación y el cumplimiento de la legislación y normatividad ambiental que promueven las instituciones, ya que si no hay una completa integración y coordinación de los actores será difícil mejorar el desempeño del sector.

Adicionalmente existen otros documentos oficiales que sustentan las cuestiones ambientales en el ámbito turístico: a) el Programa sectorial de turismo 2007-2012, que plantea dentro de sus objetivos ejercer políticas de sustentabilidad ambiental; y b) la Agenda 21 para el turismo mexicano que representa una herramienta básica en el cual se manifiestan los principios ecológicos que debe seguir la actividad turística (SECTUR, 2008).

3. El Plan nacional de auditoría ambiental

En México, desde 1992 existe el Programa nacional de auditoría ambiental (PNAA) promovido por la Procuraduría Federal de Protección del Ambiente (PROFEPA); es un instrumento de autorregulación voluntaria que nació con la intención de disminuir la contaminación que generaban las empresas paraestatales, después se amplió a empresas privadas donde las primeras organizaciones participantes fueron las grandes empresas manufactureras exportadoras, más adelante se hizo patente la participación de empresas comerciales y de servicios en las que se incluyen las del sector turístico⁵.

⁵ Jenkins y Mercado (2008) y PROFEPA (2010).

Las empresas que dan cumplimiento a esta auditoría pueden obtener uno de cuatro reconocimientos⁶: a) Certificado de industria limpia, dirigido al sector manufacturero; b) Cumplimiento ambiental, destinado a organizaciones de servicios y comercio e inclusive a las de aprovechamiento directo de recursos naturales; c) Calidad ambiental con su vertiente de calidad ambiental turística y/o municipio limpio para empresas, instalaciones y equipamientos turísticos, así como para municipios; y d) Reconocimiento de excelencia ambiental, para aquellas empresas que, una vez certificadas en el máximo nivel de desempeño ambiental, demuestran acciones sobresalientes en el cuidado del medio ambiente (PROFEPA, 2010a).

Para efectos de lo anterior se realiza una auditoría a la empresa, la cual lleva a cabo medidas preventivas y correctivas; una vez opere apropiadamente, la PROFEPA entrega un certificado que la reconoce como una entidad en pleno cumplimiento de la legislación ambiental y que opera con buenas prácticas y parámetros internacionales. Este reconocimiento tiene vigencia de dos años y cumple la

⁶ Las auditorías ambientales son instituidas por el Estado para regular el comportamiento de las empresas y consumidores para el desarrollo sustentable. De acuerdo con el Reglamento de la Ley General del equilibrio ecológico y la protección al ambiente materia de auditoría ambiental, ésta se define como el “examen exhaustivo de los equipos y procesos de una empresa, así como de la contaminación y riesgo que la misma genera, que tiene por objeto evaluar el cumplimiento de sus políticas ambientales y requerimientos normativos, con el fin de determinar las medidas preventivas y correctivas necesarias para la protección del ambiente y las acciones que permitan que dicha instalación opere en pleno cumplimiento de la normatividad ambiental vigente, así conforme a normas extranjeras e internacionales y buenas prácticas de operación”.

función de un sello de aprobación que destaque a las empresas que cumplen los aspectos tanto normados como los no normados en materia ambiental.

El sello Calidad Ambiental Turística es implementado por la PROFEPA en coordinación con la SECTUR y la Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles a partir de 2003, con ello se pretende influir en las empresas turísticas para que mediante la certificación voluntaria se promueva el mejor desempeño ambiental en los destinos. Los aspectos a evaluar en las empresas son: agua, emisiones a la atmósfera, suelo, residuos sólidos no peligrosos, residuos peligrosos, ruido, aprovechamiento de los recursos naturales, riesgo ambiental, sistemas de GA e indicadores ambientales.

Las empresas que se integran al programa acceden a unos beneficios, por lo que se podría esperar que las empresas tuvieran una alta participación en el programa, sobre todo en los destinos turísticos de alta fragilidad. Sin embargo, a ocho años de instituido el programa para el sector turístico, la participación de

las empresas ha sido mínima como se puede ver más adelante.

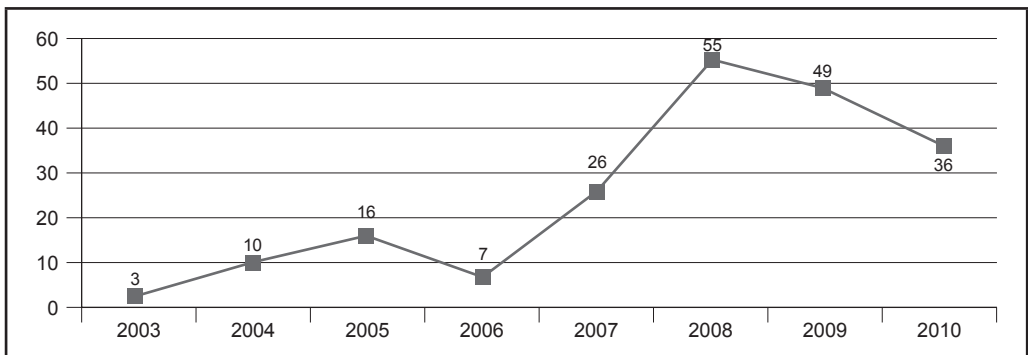
3.1 Participación del sector turístico en el Programa nacional de auditoría ambiental

Con base en las listas publicadas por la PROFEPA (2011) acerca de los certificados expedidos, el PNAA tiene registradas 2.523 empresas certificadas hasta mayo de 2011. La participación de las empresas turísticas inició en el año 2003 con apenas tres hoteles y un club de yates, para el siguiente año la tendencia fue similar; en 2005 y 2007 existió un ligero aumento de participación (16 y 26 empresas, respectivamente). En 2008 se produce un incremento significativo con respecto al año anterior (90%), el cual desciende en los siguientes años (ver gráfica 1).

Durante los años que tiene de operación el programa, 388 empresas turísticas y/o relacionadas con el turismo han obtenido el certificado. Las empresas turísticas que cumplieron la auditoría y obtuvieron su cer-

Gráfica 1

Empresas turísticas certificadas, 2003-2010



Fuente: elaboración propia con base en PROFEPA (2011).

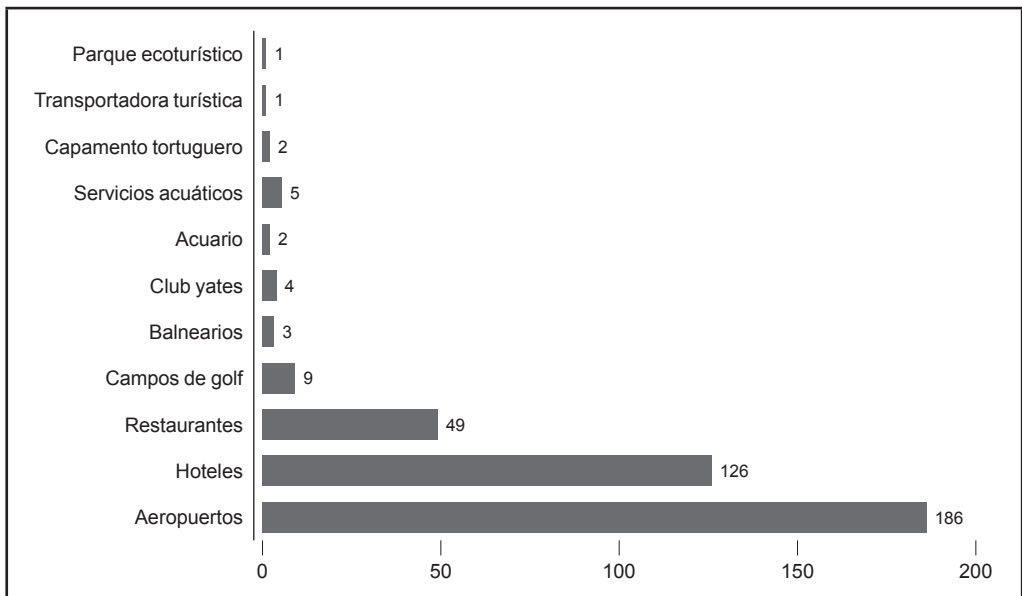
tificado operan bajo los giros de hospedaje, balnearios, campos de golf, restaurantes, club de yates, servicios acuáticos y transporte turístico. Entre las empresas certificadas que se encuentran vinculadas al turismo se sitúan los aeropuertos; sin embargo cabe resaltar que estas empresas no reciben el sello de “calidad ambiental turística” sino el de “calidad ambiental” correspondiente únicamente a servicios; también es necesario hacer notar que desde 1997 hasta 2002 sólo se certificaron aeropuertos, ninguna empresa del giro turístico. Entre las empresas turísticas, resaltan dos giros de negocio: los hoteles que representan el 32,5% del total y los restaurantes con 13% de los sellos obtenidos (ver gráfica 2). Considerando entonces, que para 2004 el Instituto nacional de estadística, geografía e informática (INEGI) reportó 278.439 empresas

turísticas establecidas en el país; para 2008, la Confederación nacional turística declaró la existencia de 15.800 hoteles (CNT, 2008) y para marzo de 2010 la Cámara nacional de la industria restaurantera y alimentos condimentados reportaba 345.000 restaurantes trabajando a nivel nacional, la participación de las empresas turísticas en el PNAE es muy reducida.

De las empresas hoteleras certificadas 97% pertenecen al sector privado. La mayoría son consideradas como grandes empresas, 73% pertenecen a cadenas nacionales e internacionales, 24% son hoteles de operación independiente y 3% pertenecen al Instituto de seguridad y servicios sociales de los trabajadores del Estado.

Gráfica 2

Empresas certificadas por giro, 1997-2010



Fuente: elaboración propia con base en PROFEPA (2011).

Existen ciertos aspectos a considerar en esta clasificación: de los hoteles pertenecientes a cadenas, 35% corresponden a la cadena nacional Posadas de México, la mayoría de los hoteles certificados pertenecen al tipo de establecimiento *business class*, que atiende turistas de negocios en ciudades generalmente del interior de la República; le continúan en representación otras cadenas como Mayan Resorts, Palace Resorts, Pueblo Bonito Resorts & Spas, Camino Real, Intercontinental Hotels Group, Hilton y AM Resorts. Las categorías de los 126 establecimientos de hospedaje certificados por la PROFEPA (nuevos o renovados) se muestran en la gráfica. Resulta importante mencionar que varios establecimientos de esta última clasificación están denominados como moteles y autohoteles, que no atienden al sector turístico exclusivamente.

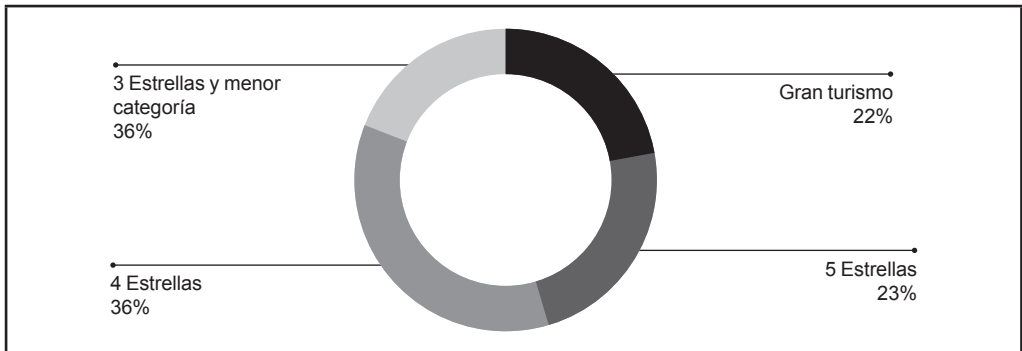
La certificación de las empresas hoteleras con respecto a su desempeño ambiental es apenas representativa, durante 2008 se tuvo la más alta participación con escasos 41 hoteles caracterizados en su mayoría por

establecimientos de cuatro estrellas y tres estrellas; para los años 2009 y 2010, creció la participación de los hoteles de cuatro y cinco estrellas.

Dentro de las empresas turísticas se incluyen los negocios restauranteros que dan servicio de alimentos y bebidas a gran cantidad de turistas que llegan a los destinos; en múltiples ocasiones este tipo de establecimientos es dejado fuera del sector cuando se trata de negocios que no están ubicados dentro de zonas turísticas, puesto que tienen una mayor demanda de personas locales que de viajeros. Al analizar el tipo de empresas restauranteras que han recibido la certificación del PNAA, se detecta que efectivamente se trata de negocios de franquicias que se encuentran en las zonas metropolitanas del Distrito Federal, Nuevo León y Jalisco. Considerando entonces, que los restaurantes certificados no atienden una demanda netamente turística, la cantidad de empresas turísticas que han ingresado y obtenido el certificado en este sector es todavía menor.

Gráfica 3

Hoteles certificados por categoría, 2003-2010



Fuente: elaboración propia con base en PROFEPA (2011).

4. El caso de la hotelería de Cancún

Cancún está situado en un terreno de alta permeabilidad, no existen ríos superficiales, el agua de lluvia y de condensación se trasmina hacia el subsuelo formando un manto freático muy cerca de la superficie. Por ello, la falta de drenajes y el exceso de basura que es enviada a botaderos clandestinos es una preocupación para investigadores y grupos ecologistas. La ciudad tiene nueve plantas de tratamiento de aguas residuales en operación, tres de ellas manejadas por FONATUR y el resto por el municipio; éstas captan 407 millones de metros cúbicos de aguas residuales, de los cuales 386 millones los descarga el sector de servicios turísticos. También se recolectan 329 mil toneladas anuales de basura en el lugar, de las cuales la cuarta parte es producida por la zona hotelera⁷.

De acuerdo con la Asociación de Hoteles de Cancún (AHC), el destino a finales de 2008 disponía de 139 hoteles en todas las categorías (Universidad del Caribe y AHC, 2008). Sin embargo, las grandes cadenas hoteleras extranjeras que albergan hoteles GT, cinco y cuatro estrellas han sido objeto de críticas y denuncias en cuanto a su incumplimiento de leyes y depredación de los recursos naturales⁸. En contraposición, también han sido consideradas como un sector dispuesto y preocupado por integrar principios sostenibles a sus prácticas de gestión empleando iniciativas voluntarias de GA⁹. No obstante, el único hotel certificado por la PROFEPA hasta

el momento en el destino es el hotel Dreams Cancún Resort & Spa perteneciente a la cadena internacional AM Resorts; quien obtuvo el sello de calidad ambiental turística en marzo de 2010¹⁰.

5. Las empresas hoteleras frente a la gestión ambiental

La hotelería es la entidad más representativa de la empresa turística, y al igual que cualquier otra unidad económica, su fin es obtener ganancias con el ofrecimiento y prestación de sus servicios. A través de la GA las empresas pueden planear y realizar acciones en una práctica diaria, lo cual permite distinguir el compromiso empresarial que se tiene con el entorno natural (De la Rosa, 2007).

Para medir el momento en que se encuentran los hoteles respecto a la adopción de la GA, se debe considerar una lista de acciones y prácticas ambientales que pudieran ejercer, y a través de este repertorio se identifican aquellas que se originan desde los corporativos empresariales o desde los procesos operativos (González y González (2005); así, se distinguen las siguientes categorías para su estudio: las acciones de GA, las prácticas de comunicación y consumo responsable, el monitoreo ambiental, la vinculación con otros organismos, el apoyo recibido y las auditorías, las cuales fueron consideradas para la presente investigación.

En las acciones de GA se han incluido factores ambientales de la estructura organizacional tales como la política y los objetivos ambien-

⁷ IMPLAN (2007) y Romero (2009).

⁸ Barkin (2004) y Greenpeace (2009).

⁹ Noticaribe (2009; 2010).

¹⁰ El Financiero (2010) y PROFEPA (2011).

tales, los cuales no tienen sentido si no van acompañados de programas de gestión eficaz que aseguren su cumplimiento (Céspedes y De Burgos, 2004). Para ello, los sistemas de gestión ambiental (SGA) son el marco o método de trabajo que sigue una organización para obtener un cierto comportamiento ambiental (Conesa, 1997).

Las prácticas de comunicación competen a la construcción de mecanismos de comunicación y participación para generar propuestas de consumo responsable en la empresa, pero además tienen que ver con la información otorgada a la sociedad para hacer su operación más clara y transparente.

El monitoreo ambiental trata del sistema continuo de observación de medidas y evaluaciones para determinar las condiciones de contaminación, optimizar la utilidad de los recursos y mejorar su eficiencia (Sors, 1987; Kirk, 1996). Implican ajustes en los procesos de producción y las operaciones de la empresa, así como la investigación y desarrollo de productos turísticos ecológicos (Sarkis y Cordeiro, 2001), considerando la utilización de nuevas tecnologías e instalaciones amigables con la naturaleza (Bullinger et al., 1999).

La vinculación y el apoyo de otros organismos o instituciones ambientales evidencian la participación de las empresas en acciones que permitan minimizar los aspectos negativos sobre la naturaleza. Finalmente, se ha denominado auditorías a la evaluación y análisis del funcionamiento de la empresa con respecto al impacto ambiental.

6. Metodología

Se recolectaron datos cuantitativos y cualitativos a través de la aplicación de cuestionarios y entrevistas a profundidad a 28 directivos de hoteles de cuatro y cinco estrellas, así como de gran turismo; estos se ubican geográficamente en playa y laguna de la zona hotelera y en su mayoría (88%) pertenecen a cadenas hoteleras nacionales y extranjeras que operan bajo contratos de administración o franquicia. Se trató de una muestra no probabilística, pues cada una de las participaciones se dio de manera voluntaria, lográndose la colaboración de 43% del total de la población. La investigación es de tipo exploratoria con un diseño no experimental-transversal, ya que los datos fueron recolectados durante el periodo de mayo 2009 a mayo 2010 sin manipulación de las variables intervinientes en la investigación.

El cuestionario aplicado posee una sección dedicada a la GA, la cual rescata información relevante de la percepción que tienen los directivos acerca del PNAA. En un primer bloque de preguntas se cuestionó a los directivos sobre las acciones de GA que las empresas han implementado para la conservación y mejoramiento del ambiente, las prácticas de comunicación y consumo responsable que tienen que ver con la información otorgada a la sociedad para tener un desempeño más ecológico, además de la vinculación y apoyo que los hoteles tienen con otras organizaciones para desarrollar acciones a favor del cuidado de la naturaleza. Para responder, debieron marcar un número entre 1 y 5, donde 1 significó “Totalmente en desacuerdo” y

5 “Totalmente de acuerdo”. En un segundo bloque de preguntas nominales se indagó si la empresa hotelera opera bajo alguna norma o estándar de eficiencia ambiental, si implementa políticas ambientales, y en particular se les cuestionó el conocimiento que tenían acerca de la certificación Calidad ambiental turística, además de otros sistemas de GA; si los habían implementado o tenían intención de hacerlo, cuáles son las causas por las cuales no los han implantado, los beneficios de hacerlo y los problemas que se han encontrado en ello.

El análisis de confiabilidad del instrumento resultó favorable al alfa de Cronbach (0,815) y para verificar la validez el cuestionario fue sometido a la revisión de expertos y de una prueba piloto que marcó la pauta para su mejora. La determinación de la asociación entre las dimensiones de estudio se calculó a través del coeficiente de correlación de Spearman.

7. Resultados y discusión

En la tabla 1 se observa que las respuestas para las variables acciones de GA y comu-

nicación y consumo responsable son muy favorables, con promedios altos y poca variabilidad; la vinculación con otras organizaciones y las auditorías realizadas por terceros también resultaron bien evaluadas, aunque estuvieron más alejados de la media; en contraparte con las respuestas sobre el apoyo brindado por otras organizaciones públicas o privadas, en cuyo caso la media es menor, cercana al “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” (lo cual refleja una falta de apoyo).

En la tabla 2 se advierte que existe una relación moderadamente fuerte entre acciones de GA con vinculación, y comunicación y consumo responsable. Es importante señalar que cuando una empresa realiza actividades que inciden positivamente en la conservación del ambiente éstas deben ser comunicadas a todos los grupos de relación y dirigidas hacia un consumo responsable a favor de la naturaleza, por ello resulta razonable que la correlación sea significativa. Pero también vinculación obtuvo una relación moderadamente fuerte con comunicación y consumo responsable, y ese sentido, se puede decir que la vinculación con otras organizaciones

Tabla 1

Estadísticos descriptivos del primer bloque de preguntas

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación típica
Acciones de GA	28	1	5	4,39	0,790
Comunicación y consumo responsable	28	1	5	4,48	0,774
Vinculación	28	1	5	4,18	1,090
Apoyo	28	1	5	3,61	1,315
Auditoría	28	1	5	4,29	1,049
N válido (según lista)	28				

Tabla 2
Correlaciones (N = 28)

Dimensiones	Acciones de GA	Comunicación y consumo responsable	Vinculación	Apoyo	Auditoría
1. Acciones de GA	1	0,520**	0,650**	0,205	0,443*
2,Comunicación y consumo responsable		1	0,577**	0,020	0,241
3,Vinculación			1	0,140	0,141
4,Apoyo				1	0,394*
5,Auditoría					1

*p < 0,05 (bilateral), **p < 0,01 (bilateral).

favorece los mecanismos de comunicación, educación y participación para generar propuestas de consumo responsable en la empresa. Las variables apoyo y auditoría fue significativa a una alfa de 0,05, aunque con un valor bajo; esto puede explicarse, parcialmente, porque probablemente el apoyo que reciben los gerentes proviene de la realización de auditorías externas.

Entre las acciones de GA se puede mencionar que 89,3% de las empresas implementan programas de capacitación al personal para la conservación y el mejoramiento del ambiente, además de que cuentan con instalaciones y nuevas tecnologías en su producción y servicio. El 92,9% de los directivos dice contar con controles de impacto ambiental y el 86,7% menciona poseer planes de emergencia ambiental. Ocho de ellas mostraron tener un sistema formal de GA desde su corporativo y tener al frente de su programa ambiental a un responsable, quien define la política ambiental y dirige el rumbo de las acciones.

Los hoteles evidencian una comunicación clara y abierta de las acciones que realizan

y que permite mejorar su comportamiento empresarial; sin embargo, es claro que la mayoría de los mecanismos está orientada a tres grupos específicos: turistas, empleados y proveedores. La vinculación que cada hotel ha tenido con otras organizaciones es variada, existe un acercamiento con las autoridades municipales para actividades de reforestación de áreas en la comunidad y sólo nueve hoteles participan con organizaciones especializadas en la temática ambiental en el mejoramiento de su operación a favor de la naturaleza. El apoyo de estas organizaciones hacia los hoteles de Cancún ha sido limitado, ya que se ha visto encauzado hacia empresas de la Riviera Maya; la intervención de organizaciones internacionales como la World Wild Found, Marti Conservation y Rainforest Alliance, se circunscriben a la implementación de SGA con la intención de obtener el certificado internacional Green Globe. En cuanto a la auditoría de la información ambiental, ésta se realiza a través de despachos privados, descartando la posibilidad de publicarla en una memoria o reporte; el escaso número de directivos que mencionaron realizar alguna publicación (35,7%) demuestra

la incipiente etapa en que se encuentran las empresas del sector.

En la tabla 3 se muestra que la mayoría de los hoteles mantiene un sistema continuo de observación de medidas y evaluaciones para determinar condiciones de contaminación y mejorar la eficiencia del agua, la energía y el control de los residuos sólidos, en cuanto a este último factor, el 85,7% de los directivos indicó hacerlo a través del reciclaje; en cuanto a la emisión de CO₂ y otros gases de efecto invernadero a la atmósfera, el registro fue menor (67,9%).

Tabla 3

Porcentaje de hoteles que poseen un sistema de monitoreo ambiental

Aspecto	Porcentaje
Monitoreo para la reducción del consumo de agua	100,0
Monitoreo para la eficiencia energética	96,4
Monitoreo para la reducción de la generación de residuos sólidos	85,7
Monitoreo para la reducción de la emisión de CO ₂ y otros gases del efecto invernadero en la atmósfera	67,9

Continuando con el siguiente bloque de cuestionamientos, el porcentaje de respuestas positivas acerca de los SGA se presenta en la tabla 4, el resto de las preguntas en la tabla 5.

El instrumento voluntario más adoptado por las empresas hoteleras es el PNAA de PROFEPA, siendo fuertemente requerido –más no exigido– dentro del sector turístico. Un poco más de la mitad de las empresas se integraron al programa. Sin embargo, al momento

del estudio ninguna de ellas había conseguido la certificación; ocho hoteles reportaron encontrarse en la última etapa para solicitar la auditoría final, y el resto de empresas no mantienen evidencias claras de avances con respecto al programa.

Tabla 4

Frecuencias de SGA en los hoteles

Sistema de Gestión Ambiental (SGA)	Conocimiento de los SGA (%)	Lo ha implantado en la empresa (%)	Tiene intención de hacerlo (%)
Calidad Ambiental Turística (PNAA)	85,7	53,6	92,9
Green Globe	71,4	25	67,9
ISO 14000	42,9	10,7	35,7

Tabla 5

Porcentajes de respuestas positivas para las preguntas del segundo bloque

Pregunta	Porcentaje
Políticas ambientales o de desarrollo sustentable	67,86
Normas de eficiencia ambiental	39,29
Publicar algún reporte o memoria con información acerca del medio ambiente	35,7
Falta de tiempo	7,14
Falta de dinero	14,29
Falta de conocimiento	32,14
Directivos no dispuestos	17,86
No lo ha exigido la autoridad	10,71
Incremento de rentabilidad	71,43
Mejora la imagen	67,86
Garantía de no riesgo ambiental	64,29

Pregunta	Porcentaje
Información para la toma de decisiones	60,71
Identifica el incumplimiento legal	57,14
Motivación para el personal	57,14
Buenas relaciones con el gobierno	64,29
Son difíciles para aplicarlos	28,57
Falta de medios técnicos	17,86
Posibilidad de sanciones	14,29
Molestia entre los empleados	25,00

Sólo el 25% de los hoteles mantienen el SGA de Green Globe, estos señalan que es un sistema que ayuda a implementar buenas prácticas ambientales en la operación de la empresa; sin embargo, aquellos directivos que han trabajado con el PNA, consideran que Green Globe¹¹ es un sistema que está más orientado al manejo de residuos y es más fácil obtenerlo en comparación con el ISO 14001 y el PNA.

El ISO 14001 fue el SGA con menor reconocimiento entre las empresas hoteleras; lo que puede significar que a diferencia de los sistemas anteriores, es más ampliamente difundido entre el sector industrial, donde tiene una

¹¹ El certificado GG, se ha promovido activamente por la organización internacional MARTI Conservation, iniciativa que fue creada para la defensa del arrecife mesoamericano, y conjuntamente con el grupo ambientalista Amigos de Sian Ka'an, la WWF, Conservation International, Tour Operadores para un Desarrollo de Turismo Sustentable (TOI) y la Asociación de Hoteleros de la Riviera Maya y Cancún, han trabajado una línea de acción para implementar buenas prácticas ambientales de operación y sistemas de gestión ambiental; primeramente se elabora un diagnóstico, posteriormente la empresa se registra, se hace convenio para cumplir con los lineamientos de Green Globe y se paga. Cada hotel forma su equipo verde y pone en práctica el SGA.

alta distinción entre proveedores y clientes. Cabe mencionar que una sola empresa hotelera mostró evidencias de operar con el ISO 14001 y el PNA al mismo tiempo.

A diferencia de otros estudios donde los instrumentos de GA son utilizados por las empresas para motivar las opciones de compra o como una contribución hacia el desarrollo sustentable (Ayuso, 2003), en esta investigación son escasas las evidencias con esas finalidades, más bien la adopción de instrumentos de GA se determina por el hecho de evitar problemas con las autoridades.

Sólo el 39,3% de los encuestados dijo operar bajo alguna norma o estándar de eficiencia ambiental, mientras que el 67,9% implementa políticas ambientales o de desarrollo sustentable, lo cual refleja que un alto porcentaje de hoteles trabaja con iniciativas propias en esa temática y no con estándares nacionales o internacionales. Entre las causas principales por las cuales no se han implantado los SGA, sobresale la falta de información y conocimiento técnico, seguida por la falta de interés de los directivos y la falta de dinero. En relación con los problemas que enfrentan los hoteleros para la implementación de un SGA, el mayor porcentaje (28,6%) correspondió a la dificultad de llevarlos a la práctica, también por la falta de conocimiento técnico; tres cadenas hoteleras destacan la necesidad que tuvieron de contratar personas especializadas para la implementación del SGA en los hoteles de su corporativo. Otro porcentaje similar (25%) lo representó la molestia que puede generar entre los empleados la implementación del sistema pues es todo un cambio de cultura, mayor trabajo para el personal,

aprendizaje de nuevos procesos y asistencia a cursos de capacitación.

Entre los beneficios que obtienen las empresas hoteleras que han implantado un SGA están el incremento de la rentabilidad por la vía del ahorro de los costos, la proyección de una mejor imagen corporativa y contar con una garantía frente a terceros de no riesgo ambiental.

La importancia de integrar la variable GA a la estructura organizacional de los hoteles se percibe en tres sentidos por parte de sus directivos: primeramente se observa como una posibilidad de que la empresa sea más rentable y mejore su imagen corporativa. En ese sentido bajo los enfoques de eficiencia y comportamiento estratégico, los hoteles pueden modificar su conducta a partir primeramente de reorganizar sus procesos de operación haciéndolos más eficientes, ahorrando costos y satisfaciendo la demanda; y por otra parte, tratando de influir con sus acciones en la estructura del sector a fin de ganar poder y posicionamiento en el mercado. Resultados similares se han obtenido en estudios anteriores¹², donde la GA se ha visualizado como una estrategia para alcanzar la competitividad, los cuales se han destacado en un marco de la visión estratégica de la empresa. Por otro lado, existe una percepción de aplicar la GA como un cumplimiento a las leyes e instituciones reguladoras del ambiente, lo que permite a los empresarios estar más tranquilos ante multas y sanciones. Visto de esta forma, es muy probable que los hoteles asuman una GA que les permita, además de

ser más productivas y rentables, dar respuesta a los mecanismos de política ambiental que el Estado establece; ello les permite trazar significativamente su desempeño ambiental a partir de ese influjo de factores públicos (Llull, 2003). Finalmente, la GA es considerada como una práctica voluntaria que se establece por la conciencia y compromiso que la empresa tiene con su entorno natural¹³. Al respecto, Céspedes y De Burgos (2004) interpretan estas acciones como fundamentales en la relación del hotel con el entorno natural, ya que con ello se contribuye a alcanzar el desarrollo sustentable; lamentablemente esta posición de responsabilidad ambiental es asumida sólo por algunos directivos de las empresas hoteleras.

7.1 Políticas públicas ambientales y disposición a cumplir por parte de la hotelería

Se aludió que las políticas públicas ambientales promovidas por la Delegación de SEMARNAT y la PROFEPA marcharon con tropiezos y desencantos en el destino turístico; los problemas políticos que se dieron entre las dependencias dificultó el avance de la GA en el lugar. No obstante, también se mencionaron los esfuerzos realizados entre autoridades y hoteleros para trabajar conjuntamente en materia ambiental. Ante la llegada del huracán Wilma, los pocos acuerdos que se tenían al respecto, quedaron detenidos; las empresas hoteleras estaban más preocupadas por reconstruir sus instalaciones y aumentar sus ventas que por mejorar su desempeño ambiental, lo que dio como consecuencia que

¹² Hart (1995), Sil (1998), El Dief y Font (2010).

¹³ González y González (2005) y De la Rosa (2007).

las inspecciones y regulaciones se hicieran presentes por parte de las autoridades ambientales, volviéndose en uno de los principales móviles para integrar la GA a los hoteles.

Durante 2007 fue aprobada la reforma a la Ley de Vida Silvestre con la que queda protegido el manglar en las zonas costeras; durante el proceso de aprobación existieron rupturas entre los hoteleros y las autoridades gubernamentales, ya que mientras el poder ejecutivo y legislativo conjuntamente con grupos ecologistas promovían la decisión de las reformas, la industria turística y las organizaciones empresariales exigían que la ley fuera vetada. En ese sentido, algunos directivos expresaron la necesidad de mejorar las relaciones con las autoridades ambientales; durante el periodo de la investigación los entrevistados refirieron que las inspecciones a las empresas han aumentado; ante esta situación, los hoteles se han ido integrando al PNA. Por otra parte, para atender las ordenaciones del gobierno estatal y municipal, las empresas registran sus programas y comisiones ante las autoridades correspondientes, y de igual forma envían informes sobre el monitoreo ambiental a la Secretaría de desarrollo urbano y medio ambiente. A pesar de lo anterior, se reconoce que hace falta un mayor esfuerzo en la promoción del certificado que lleve a lograr una verdadera participación empresarial turística.

Es importante señalar que las políticas ambientales o aquellas dirigidas al logro de la sustentabilidad en el turismo, así como los instrumentos para su aplicación, no estarán dando resultados positivos sólo porque estén creadas, decretadas o porque los actores

involucrados tengan la firme convicción de que es una herramienta efectiva para acabar con los problemas ambientales; sino que se deben establecer las condiciones que permitan guiar las acciones de su implementación bajo un marco legal y administrativo que dé soporte a los procesos decisorios; además del conocimiento claro y oportuno de la situación política, económica y social que se vive en la región o país.

Hoy en día se sabe que los problemas ambientales no sólo se atacan por el camino de la corrección del daño, sino también por la vía de la participación voluntaria y de la prevención; de tal forma, que los resultados de la regulación ambiental no son sólo esfuerzos de las instituciones públicas sino también de los sectores empresarial y social, ya que ambos se benefician y favorecen a otros con la integración de procesos más eficientes que permiten disminuir los impactos al entorno natural.

El PNA operado por la PROFEPA es un instrumento que brinda la posibilidad a las empresas del sector turístico de mejorar su desempeño ambiental a favor de los destinos. No obstante, la participación de las empresas turísticas es escasa; por una parte, esto representa un gran desafío de política pública, pues habrá que introducir cambios significativos en los esquemas de coordinación intersectorial del turismo y medio ambiente, así como entre las entidades federales, estatales y municipales; realizar una promoción decidida del programa y de los mecanismos de participación que permitan la integración de las empresas a esta iniciativa voluntaria.

Conclusiones

En general, se puede decir que la GA en el país apenas comienza, y con ello, hacen falta esfuerzos públicos y privados que apoyen su construcción; las acciones emprendidas por las instituciones ambientales deben ser capaces de conseguir resultados significativos aumentando el nivel de voluntariedad de las empresas hacia el cumplimiento de la ley y fomentando su participación en iniciativas como el PNAA.

Este estudio plantea que la GA se está convirtiendo en una importante práctica empresarial de la hotelería de Cancún; sin embargo, aún hace falta una mayor vinculación entre hoteles y organismos públicos, privados y sociales, que les apoyen en aspectos tanto de eficiencia ambiental y control de la contaminación, como en el conocimiento de las disposiciones normativas en la materia.

El instrumento regulador habitualmente utilizado en las empresas hoteleras es el monitoreo ambiental, no obstante, existen pocas evidencias del interés a participar en actividades a favor de la naturaleza, igualmente a implementar SGA por una conciencia de responsabilidad con su entorno. Queda claro que la auditoría ambiental no es la ejercida por la PROFEPA sino por empresas privadas a nivel interno.

En síntesis, los resultados muestran que los efectos de la regulación sobre la GA son imprecisos o levemente positivos. La cooperación entre el gobierno y los hoteles no ha logrado consolidarse.

Como líneas futuras de investigación derivadas de este estudio sería interesante conocer la percepción de otros grupos de empresarios en destinos turísticos diferentes, contrastando si los resultados son similares o no para ellos; también sería importante otorgar el derecho de réplica a las autoridades ambientales reconociendo cuáles son los obstáculos que tienen que vencer para lograr una política pública eficaz. Una segunda línea de investigación puede estar orientada al análisis del posicionamiento concreto de la empresa en materia de GA y cómo según su implementación y ámbito de actuación repercute en su desempeño, rentabilidad y competitividad.

Lista de referencias

- Ayuso, S. (2003). *Gestión sostenible en la industria turística, retórica y práctica en el sector hotelero español*. Tesis doctoral. España: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Banco Mundial (BM) - Secretaría de Turismo (SECTUR) (2005). *Evaluación ambiental estratégica del sector turismo en México*. Environmental Resources Management. Recuperado el 20 de junio de 2009, de <http://siteresources.worldbank.org/INTRANETENVIRONMENT/1705736-1127758054592/21299561/Final-ReportMexicoTourismSEA.pdf>
- Barkín, D. (2004). La responsabilización ambiental de las empresas en México. *Comercio Exterior*, 54 (10), 1040-1055.
- Bosch, R. et al. (1998). *Turismo y medio ambiente*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.
- Brañes, R. (1987). *Derecho ambiental mexicano*. México: Universo XXI.
- Bullinger, H. J.; Von Steinaecker, J. and Weller, A. (1999). Concepts and methods for a production

- integrated environmental protection, *International Journal of Production Economics*, 60-61, 35-42.
- Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y Alimentos Condimentados (CANIRAC) (2010). Datos generales de marzo 2010. Recuperado el 15 de agosto de 2010, de <http://canirac.org.mx/images/stories/documentos/canirac-datos-generales-marzo-2010.pdf>.
- Casasola, L. (1990). *Turismo y ambiente*. México: Trillas.
- Céspedes, J. y De Burgos J. (2004). Un análisis de las dimensiones de la gestión ambiental en los servicios hoteleros, *Dirección y Organización DyO*, 30, 5-15.
- Conesa, V. (1997). *Instrumentos de la gestión ambiental en la empresa*. Madrid: Mundi-Prensa.
- Confederación Nacional Turística (CNT) (2008). *La industria del hospedaje 2008*. Centro de Información y Estadística para el desarrollo turístico. Recuperado el 18 de abril de 2010, de <http://www.confederacion.org.mx/revista-grupo-detalle.asp?cmd=reset&start=1&idgrupo=2&t=Estadísticas-y-Estudios-CNT>.
- Creswell, J. W. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, USA: SAGE Publications.
- De la Rosa, M. E. (2007). La responsabilidad y la gestión medioambiental de la industria maquiladora, un estudio de caso. *Revista de Contaduría y Administración*, 221, 83-108.
- El Financiero (2010). PROFEPA entregó certificado de calidad ambiental turística a hotel Dreams. Recuperado el 11 de mayo de 2010, de <http://www.elfinanciero.com.mx/ElFinanciero/Portal/cfpages/contentmgr.cfm?docId=254126&docTipo=1&orderby=docid&sortBy=ASC>.
- El Dief, M. and Font, X. (2010). Determinants of environmental management in the Red Sea Hotels: personal and organizational values and contextual variables. *International Centre for Responsible Tourism*, 10, 1-30.
- Fernández de Lara, A. E. (2009). Cancún. Las contradicciones socio-ambientales de un desarrollo turístico integralmente planeado: 1970-2000. En C. Macías y R. Pérez (Coords.), *Cancún: los avatares de una marca turística global* (pp. 163-224), México: Universidad de Quintana Roo-CONACyT.
- Gil, M. A. (2007). *Crónica ambiental, gestión pública de políticas ambientales en México*, México: Fondo de Cultura Económica - Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales - Instituto Nacional de Ecología.
- González, J. y González, O. (2005). Perfiles de proactividad medioambiental: evidencia en empresas industriales españolas. *Universia Business Review*, 5, 92-101.
- Greenpeace (2009). *Los nuevos conquistadores. Multinacionales españolas en América Latina*. Barcelona: Greenpeace.
- Guerrero, R. (2010). Ecoturismo mexicano: la promesa, la realidad y el futuro. Un análisis situacional mediante estudios de caso. *El periplo sustentable. Turismo y desarrollo*, 18, 37-67.
- Hart, S. L. (1995). A natural-resource-based view of the firm. *Academy of Management Review*, 20 (4), 986-1014.
- Harris, R.; Williams, P. and Griffin, T. (2003). *Sustainable Tourism a global perspective*, Great Britain: Butterworth Heinemann.
- Hughes, G. (2002). Indicadores medioambientales. *Annals of tourism research*, 4 (1), 163-185.
- Instituto Nacional de Ecología (INE), Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) (2004). *Perspectivas del medio ambiente en México*. México: GEO.
- Instituto de Planeación de Desarrollo Urbano (IMPLAN) (2007). *Plan estratégico de desarrollo*

- llo sustentable*. México: Municipio de Benito Juárez.
- Jenkins, R. y Mercado, A. (2008). *Ambiente e industria en México. Tendencias, regulación y comportamiento empresarial*. México: El Colegio de México.
- Kirk, D. (1996). *Environmental Management for Hotels*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Lascurain, C. (2006). *Análisis de la política ambiental: desafíos institucionales*. México: Plaza y Valdés.
- López, D. (2010). *Turismo y gestión de espacios protegidos*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Llull, A. (2003). *Contabilidad medioambiental y desarrollo sostenible en el sector turístico*. Govern de Les Illes Balears.
- Masri, S. y Robles, L. (1997). *La industria turística: hacia la sostenibilidad*. México: Ed. Diana.
- Molina, S. (1990). *Turismo y ecología*. México: Trillas.
- Morey, M.** (1991). L'impacte del turisme sobre el medi ambient. En M. Morey (Dir.), *Turisme i Medi Ambient a Les illes Balears* (pp. 71-80). Mallorca: El Tall.
- Negrão, R. (2002). Gestión ambiental. En F. Repetto y C. Karez (Eds.), *II Curso internacional de aspectos geológicos de protección ambiental* (pp. 27-35). Uruguay: UNESCO.
- Noticaribe (2010). *Es Cancún "proyecto fallido"*. Recuperado el 27 de mayo de 2010, de http://www.noticaribe.com.mx/cancun/2010/04/es_cancun_proyecto_fallido.html.
- Noticaribe (2009). Algunos hoteles de Cancún ponen en marcha prácticas sustentables. Recuperado el 9 enero de 2010, de <http://www.noticaribe.com.mx/turism/2009/03/algunos-hoteles-de-cancun-ponen-en-marcha-practicas-sustentables.html>.
- PROFEPA (2011). Certificados expedidos anuales. Recuperado el 5 de mayo de 2011, de http://www.profepa.gob.mx/innovaportal/v/533/1/mx/certificados_expedidos_anuales.html.
- (2010). *Programa Nacional de Auditoría Ambiental* (PNAA) (Datos al 26/08/2010). Recuperado el 28 de agosto de 2010, de http://www.profepa.gob.mx/innovaportal/v/673/1/mx/subprocuraduria_de_auditoria_ambiental.html.
- (2010a). Sellos de certificación y manual de aplicación. Recuperado el 18 de julio de 2010, de http://www.profepa.gob.mx/innovaportal/v/668/1/mx/descarga_de_sellos_de_certificacion_y_manual_de_aplicacion.html.
- Programa Sectorial de Medio Ambiente y Recursos Naturales, 2007-2012. México.
- Rivas, L. A. (2009). *Efectos de la teoría de la complejidad en la GA en México*. México: Centro Mario Molina-Instituto Politécnico Nacional.
- Romero, R. (2009). Política municipal y desarrollo urbano de un modelo turístico. Cancún: 1975-2002. En C. Richard y R. Pérez (coords.), *Cancún. Los avatares de una marca turística global* (pp. 15-162). México: Universidad de Quintana Roo - CONACYT.
- Secretaría de Turismo (SECTUR) (2010). *Cuarto informe de Labores*. México: SECTUR.
- (2008). *Agenda 21 para el turismo mexicano, un marco de acción para el desarrollo sustentable de la actividad turística*. Recuperado el 20 de junio de 2010, de www.sectur.gob.mx.
- (2007). *Programa Sectorial de Turismo 2007-2012*, México: Secretaría de Turismo de México.
- (2006). *Comportamiento, avances y perspectivas del turismo en México. A cuatro años del cambio democrático*, México: Fondo de Cultura Económica - Secretaría de Turismo.
- Sarkis, J. and Cordeiro, J. (2001). An empirical evaluation of environmental efficiencies and firm performance: Pollution prevention versus end-of-pipe practice. *European Journal of Operational Research*, 135, 102-113.

- Serrano-Barquín, R. (2008). Hacia un modelo teórico metodológico para el análisis del desarrollo, la sustentabilidad y el turismo. *Economía, Sociedad y Territorio*, VIII (26), 313-355.
- Sil, M. (1998). La gestión ambiental en México: 1988-1996. En A. Saldívar (Coord.), *De la economía ambiental al desarrollo sustentable (alternativas frente a la crisis de la gestión ambiental)* (pp. 97-120). México: Programa universitario para el medio ambiente.
- Sors, A. I. (1987). *Monitoreo y evaluación del impacto ambiental*, Centro panamericano de ecología humana y salud ambiental. Organización Panamericana de la Salud.
- Tirole, J. (1990). *La teoría de la organización industrial*. Barcelona: Ariel.
- Universidad del Caribe y Asociación de Hoteles de Cancún (2008). *Boletín turístico de Cancún*, 1 (2). Recuperado el 13 de febrero de 2010, de <http://escolares.ucaribe.edu.mx/general/anuncios/boletur/textosweb/BoletinCancunOct08.pdf>.