



LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE Y LAS EMPRESAS DEL SECTOR TURÍSTICO. CASO LOS CABOS, MÉXICO

Área de investigación: Sustentabilidad y ciencias administrativas

Claudia Carolina Lacruhy Enríquez

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Los Cabos
México
claudiac.le@loscabos.tecnm.mx

María Guadalupe Beltrán Lizarraga

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Los Cabos
México
mariag.bl@loscabos.tecnm.mx



LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE Y LAS EMPRESAS DEL SECTOR TURÍSTICO. CASO LOS CABOS, MÉXICO

Resumen

La investigación tiene el objetivo de evaluar las estrategias de sustentabilidad efectuadas por las empresas turísticas grandes de Los Cabos, México, con relación a la comunicación de incorporación de Objetivos de Desarrollo Sostenible a su cadena de valor. El enfoque de investigación es de corte cualitativo con alcance descriptivo y explicativo, se manejó la etnografía virtual para identificar las estrategias de sustentabilidad e incorporación de ODS, así como un cuestionario semiestructurado de 15 preguntas a 48 empresas turísticas grandes para obtener el diagnóstico adecuado sobre el objeto de estudio. Se encontró que las empresas turísticas grandes se componen por tres actividades económicas: 1. Hoteles, 2. Restaurantes y 3. Operador de servicios turísticos. El sector que más contribuye a la sustentabilidad es el hotelero, en tanto los operadores de servicios turísticos buscan que sus actividades no impacten negativamente al medio ambiente, por otro lado, los restaurantes solo manejan acciones de Responsabilidad Social Corporativa. La gestión de sustentabilidad de las empresas estudiadas manifiesta acciones que contribuyen a los 5 ejes de la Agenda 2030 (Personas, Planeta, Paz, Prosperidad, Alianzas) y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), donde destacan: 1. Integración de sistemas de certificación nacional e internacional en materia de sustentabilidad 2. Programas de protección de flora y fauna para el gallito marino, las tortugas marinas y las ballenas, 3. Fomento de trabajo decente considerando la contratación y capacitación de jóvenes de la región y 4. Proyectos de apoyo comunitario a través de las fundaciones para la niñez, mujeres y adultos mayores. No obstante, solamente el 4% comunica la alineación de sus estrategias con los ODS, en consecuencia, las principales áreas de oportunidad son: 1. La inclusión de los ODS en la planeación estratégica, 2. La medición de los indicadores de desempeño y 3. La comunicación de avances. Se concluye que las empresas en Los Cabos cuentan con estrategias de sustentabilidad, por lo que es pertinente su alineación con los ODS y con líneas de

actuación de las empresas, que permitan la gestión buenas prácticas sostenibles que contribuyan a la Agenda 2030 en la región.

Palabras clave: empresas turísticas grandes, objetivos de desarrollo sostenible, estrategias de sustentabilidad y Los Cabos.

Introducción

Ha pasado algún tiempo desde la propuesta de la Agenda 2030, a partir de 2015 hasta la actualidad se han generado diversos informes que pretenden dar seguimiento a los avances de aplicación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), si bien existen progresos al respecto, aún falta por hacer; por ello es indispensable la complicidad de los actores sociales que intervienen en el bienestar como habitantes del planeta, es decir el trabajo en conjunto de gobierno, sociedad civil y organizaciones.

Es imprescindible reconocer las acciones y estrategias determinadas de las empresas respecto a los ODS a nivel mundial, sin embargo, es indispensable ir al interior de cada región para identificar su contexto regional y así de lo particular a lo general, plantear y registrar lo que está pasando alrededor de la Agenda 2030.

En ese sentido la investigación se concentra en el Estado de Baja California Sur, en el municipio de Los Cabos, donde el destino es líder del ramo turístico del país; por lo tanto, el estudio tiene el objetivo de evaluar las estrategias sustentabilidad efectuadas por las empresas turísticas grandes de Los Cabos, México, con relación a la comunicación de incorporación de Objetivos de Desarrollo Sostenible a su cadena de valor.

El estudio muestra en el primer apartado, las implicaciones de la Agenda 2030 y las empresas; en el segundo apartado, la metodología de corte cualitativo y cuantitativo, describiendo el proceso realizado en cada fase; en el cuarto apartado, se presentan los principales resultados y en el quinto apartado las consideraciones finales y reflexiones de las autoras.

La Agenda 2030 y las empresas

Para 2010 la reducción al 50% de la tasa de pobreza extrema de 1990 se logró alcanzar, siendo esta una de las metas más importantes de los Objetivos del Desarrollo del Milenio (ODM), también hubo avances referidos a la disminución de la mortalidad, servicio de deuda externa, en cuestión de salud las vacunaciones, sin embargo no todo fue acertado, siguieron los incumplimientos en cuanto a las emisiones contaminantes, mortalidad materna, viviendas poco dignas, sobre los progresos representados entre naciones fueron desiguales e incluso la desigualdad se acentuó al interior de cada país (Sanahuja y Tenazos, 2017). Lo anterior fue consecuencia de los esfuerzos mundiales que durante el siglo XXI se conformaron dentro de la Asamblea General de Naciones Unidas, donde se aprobó la declaración del milenio. El punto focal fue la lucha de la pobreza, entendida desde la perspectiva multidimensional, bajo algunos criterios principales: asistencia técnica y financiera para alcanzar los ODM a largo plazo, reformas y marcos sectoriales e intersectoriales para acelerar el crecimiento con equidad y el fortalecimiento de la distribución de servicios en las naciones.

Para 2015 se analizó la consecución de los ODM, aunque si bien se obtuvieron avances importantes, el hambre y la pobreza representaban una constante en la vida de muchas personas (De la Rosa et al., 2019), con el fin de continuar con los esfuerzos durante la cumbre de Desarrollo Sostenible se aprobó la Agenda 2030, la cual consta de 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), se compone de 169 metas y aproximadamente 300 indicadores. Dichos objetivos se muestran en la Tabla 1.

Tabla 1
ODS

Objetivos de Desarrollo Sostenible
ODS 1 Fin de la pobreza.
ODS 2 Hambre cero.
ODS 3 Salud y bienestar.
ODS 4 Educación de calidad.
ODS 5 Igualdad de género.
ODS 6 Agua limpia y saneamiento.
ODS 7 Energía asequible y no contaminante.
ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico.
ODS 9 Industria, innovación e infraestructura.
ODS 10 Reducción de desigualdades.
ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles.

- ODS 12 Producción y consumo responsables.
- ODS 13 Acción por el clima.
- ODS 14 Vida submarina.
- ODS 15 Vida y ecosistemas terrestres.
- ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos.

Fuente: Naciones Unidas (2021).

Tal agenda debería de llegar a ciertas metas hacia 2030, representa un compromiso no obligatorio de los países, gobiernos, sociedad civil y sector privado, es decir de toda la sociedad, sin la participación de estos sectores no tendría objeto. Las partes interesadas se han involucrado activamente en la implementación de los ODS al elaborar documentos de apoyo para su aplicación, consultas públicas, estrategias sectoriales, entre otros. En el caso particular de las empresas durante el informe de progresos realizados para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible se expusieron 8 ámbitos relacionados entre sí con el fin de producir un cambio en la gobernanza y política pública (De la Morena, 2019, p. 34):

“adopción de enfoques integrados e intersectoriales y la movilización de múltiples interesados, como las empresas, para la adopción de medidas coherentes, alentar al sector empresarial, incluidas las pequeñas y medianas empresas (innovar y a promover y adoptar la tecnología con el fin de alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible), políticas y marcos normativos y de otro tipo para fomentar la innovación y la eficiencia, al mismo tiempo que se garantiza la igualdad, la equidad y la ética en el desarrollo de las nuevas tecnologías y las personas como aspecto más importante del multilateralismo actual”.

Lo anterior ha dado paso a la alineación de la Agenda 2030 con los propósitos de las organizaciones particularmente las empresas, según (Benavides, 2019) se han tomado en cuenta tres aspectos respecto a los ODS y la empresa: economía, sociedad y medio ambiente, partiendo desde la responsabilidad y relacionándolos con las partes interesadas referidas a las alianzas y los distintos sectores de la sociedad. De las gestiones de apego a la agenda las organizaciones empresariales podrían desarrollar un cambio de mentalidad en cuanto a la demanda social de servicios y productos, propuestas innovadoras en cuanto a los modelos de negocio al tomar en cuenta la ecología integral social y ambiental y no dejar de lado los medios de comunicación como fuente de interacción a la sociedad.

Por otro lado, se han reconocido las dificultades y esfuerzos de las empresas para integrar los ODS a su labor, por lo que se han desarrollado algunas iniciativas al respecto, una de ellas las más conocidas es la Brújula de ODS, desarrollada por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas en conjunción con otros organismos, esta guía tiene como objetivo implementar los Objetivos de Desarrollo Sostenible promoviendo su maximización, medición y comunicación de acciones. Figura 1.

Figura 1
Guía de Brújula de ODS



Fuente: adaptado United Nations Global Compact y et al. (2016) y Ríos (2020, p. 10).

En el caso particular de las empresas turísticas se han planteado diferentes alineaciones respecto a los ODS, según (Sánchez y Anzola, 2021) algunas de las acciones que se han tomado al respecto son las certificaciones que buscan acercar a las empresas a lo que se espera en materia de desarrollo sostenible, se clasifican en turismo de masas, turismo sostenible y ecoturismo, las dos últimas se centran en particularidades de las empresas. Entre las más conocidas en la Unión Europea se mencionan la ISO 14001 y el Eco-Management and Audit Scheme, Q de Calidad, Biosphere Responsible Tourism y EarthCheck. De carácter internacional se identificó a Green Globe, para Centro América Green Leaf y Certificado de Sostenibilidad Turística (ICT).

Otro caso específico de aplicación de los ODS relacionadas a las prácticas de turismo sostenible: Cañón de Agua Santa en Ecuador, (Álvarez, et al., 2020) identificó la relación directa con ciertos objetivos, en cuanto al ODS 14, 15 y 17 por contar con localidades de turismo urbano y rural, es importante mantener y cuidar los ecosistemas terrestre y acuífero. El ODS 6, 7 y 11, se identifica consumo energético asequible y no contaminante, aguas residuales, agua potable para la comunidad y turistas, autogestión de retribución turística para la conservación, el ODS 17 por estar relacionado con alianzas para lograr los objetivos, en este caso con la propia Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo 2018 de aquel país.

En contraste con los puntos especificados en el párrafo anterior se encontró la presencia de mecanismos que garantizan acceso, uso y aprovechamiento justo y sostenible del agua, así mismo se mostró interés por el cuidado del patrimonio natural sobre el uso de los recursos naturales no renovables, también se observó que el suministro energético es servicio de calidad, existe también democratización de la prestación de servicios públicos, atendiendo así a poblaciones con vulnerabilidad, por otro lado se constató el fortalecimiento de las entidades gubernamentales para el cumplimiento de objetivos nacionales. La conclusión de este trabajo reside en exponer la importancia de seguimiento y actualización de información en la provincia de estudio.

En la Riviera Maya mexicana, Mayakoba es un referente de modelo turístico sostenible, cambio el enfoque de turismo masivo a un modelo de baja densidad, acentuando por la conservación de los ecosistemas. El desarrollo turístico costero, ha logrado un aumento considerable de la biodiversidad a través de la preservación y fortalecimiento de ecosistemas terrestres y creación de hábitats acuáticos (Organización Mundial de Turismo y Organización de los Estados Americanos, 2018).

A nivel regional, otro ejemplo de buenas prácticas en turismo sostenible es Cabo Pulmo, Baja California Sur, es una población rural, donde los habitantes se organizaron y desarrollaron empresas basadas en modelos de negocio sustentables con actividades de ecoturismo como paseo en lancha, el buceo y pesca deportiva, por medio de la colaboración pública y privada en el Área Natural Protegida del Parque Nacional de Cabo Pulmo, logró nuevas fuentes de empleo, proteger los recursos naturales

y detener un proyecto de turismo masivo (Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, 2017).

Considerando los elementos anteriores, las empresas tienen un papel preponderante en la aportación a la sustentabilidad de la región donde se establecen y por consecuencia es trascendental conocer las diversas perspectivas de estudio sobre sus buenas prácticas con respecto a los ODS con el fin de identificar y establecer estrategias en diversos ámbitos del sector turístico.

Metodología

La investigación se efectuó bajo un enfoque cualitativo con alcance descriptivo y explicativo. El proceso metodológico se desarrolló en siete fases a partir de Hernández y Mendoza (2018).

Fase 1 Diseño de planteamiento de problema, primero se delimitaron las variables de estudio: empresas turísticas grandes en Los Cabos, estrategias de sustentabilidad, acciones orientadas a los ODS, posteriormente se determinó el planteamiento del problema, objetivos y diseño metodológico Creswell, J. W. (2009).

Fase 2 Revisión de literatura, se realizó a través de publicaciones de Naciones Unidas, Pacto Mundial, Organización Mundial de Turismo, Secretaría de Turismo en México, así como informes estadísticos de Observatorio de Turismo de Los Cabos (FITURCA, 2021) y artículos de investigación con las variables de estudio mencionadas anteriormente.

Fase 3 Se elaboró una triangulación de metodologías de buenas prácticas para inclusión de ODS en las empresas: 1. SDG Compass, la guía para la acción empresarial (Pacto Global de Las Naciones Unidas y et al. 2016), 2. El sector privado ante los ODS, Guía práctica de Acción (Pacto Mundial Red Española, 2016), 3. El sector turístico y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas y Organización Mundial de Turismo (2016) y 4. Programa Sectorial de Turismo 2020-2024 (Secretaría de Turismo, 2020), lo anterior permitió identificar las estrategias de las empresas del sector turístico relacionadas con sustentabilidad y ODS.

Fase 4 Población y muestra, para la población se seleccionaron a 51 empresas turísticas de tamaño grande; la muestra fue aleatoria simple a 48 empresas a un nivel de confianza de 95% y 5% de margen de error, con los siguientes criterios de inclusión: 1. Empresas con actividad económica 713 servicios de entretenimiento en instalaciones recreativas y 72 Servicios de alojamiento temporal de preparación de alimentos, 2. Plantilla de personal con más de 251 colaboradores, 3. Incorporadas al Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) y 4. Interés de participar en el estudio.

Fórmula

$$N = \frac{N \cdot Z_a^2 \cdot p \cdot q}{D_2 \cdot (N-1) + Z_a^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N= Total de la población.

$Z_a^2 = 1.96^2$ (Si la seguridad es igual a 95).

P= proporción esperada (en este caso .05).

q= 1-p (en este caso 1-05=0.95).

d= presión (5%).

Fase 5 Se realizó una etnografía virtual, para la búsqueda de información en internet a partir de la metodología de Jones y Comfort (2019), se utilizaron las frases “Objetivos de Desarrollo Sostenible”, “sustentabilidad” y los nombres de las empresas seleccionadas durante junio del 2021, utilizando Google como motor de búsqueda. Con los resultados obtenidos se compararon contra las estrategias propuestas por los diversos actores internacionales de turismo.

Fase 6 Instrumentos de recolección, se diseñó un cuestionario con 15 preguntas con las dimensiones de perfil de la empresa, acciones de sustentabilidad y prácticas orientadas a los ODS, se validó por expertos tres expertos con un Alpha de Cronbach de $\alpha = 0.86$ se distribuyó en mayo del 2021 de manera electrónica en Google Formularios.

Fase 7 Análisis de datos y discusión. En una matriz de categorización para datos cualitativos se relacionaron los ODS, estrategias y acciones del sector hotelero. Los datos cuantitativos se analizaron utilizando Excel con estadística descriptiva.

Resultados y discusión

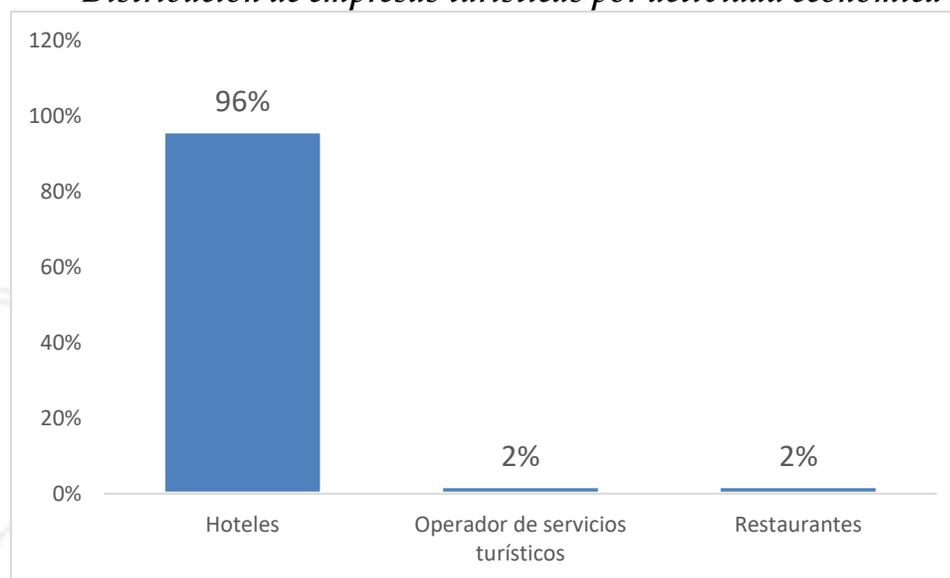
Panorama de las grandes empresas turísticas de Los Cabos

El destino turístico de Los Cabos es un Centro Integralmente Planeado de Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR,2016) desde 1976. La Secretaría de Turismo, Economía y Sustentabilidad describe que el destino está compuesto por Cabo San Lucas, San José del Cabo y un corredor turístico de 33 Km que los une (SETUES, 2021). Para los fines de esta investigación las empresas del estudio se encuentran ubicadas de la siguiente manera el 71% Cabo San Lucas y el 29% en San José del Cabo (DENUE, 2021), por lo tanto, el crecimiento económico del municipio se concentra en la delegación de Cabo San Lucas.

Sobre el perfil de las empresas turísticas de acuerdo con el cuestionario aplicado se encontró que el 96% son hoteles, el 2% son restaurantes y un operador de servicios turístico representa el 2%. El 95% forma parte de la Asociación de Hoteles de Los Cabos, el 100% tiene más de 251 colaboradores y el 100% pertenece al sector privado.

Figura 2

Distribución de empresas turísticas por actividad económica



Fuente: Elaboración propia

Sector hotelero

El sector hotelero de Los Cabos está compuesto por 173 hoteles y 21, 091 habitaciones (SETUES,2021); de los cuales 84 hoteles forman parte de la Asociación de Hoteles de Los Cabos, organismo que tiene la finalidad de agrupar a las empresas e instituciones dedicadas a la prestación de servicios hoteleros, procura y fomenta la colaboración entre asociados, instituciones, organizaciones y autoridad del gobierno.

Los hoteles como empresas turísticas miden su competitividad con los siguientes indicadores: ocupación hotelera, tarifa promedio y rendimiento financiero mismos que se presentan a continuación.

La ocupación hotelera presentó un aumento significativo en comparación del año 2020, cuando el destino cerró del 20 de marzo al 15 de junio por la pandemia COVID-19 y como respuesta a las medidas de restricciones de viaje, presentó una cero demanda, es decir una ocupación hotelera menor al 1% sin recibir turistas internacionales en ese periodo. En el 2021 el escenario evoluciono de manera positiva. La ocupación hotelera de Cabo San Lucas en enero fue de 34% y para abril del 56%; en el corredor turístico en enero fue del 25% y en abril del 56%, y en San José del Cabo, en enero se reportó el 32% y abril el 50%, lo que refleja un incremento moderado y positivo en comparación de los registros del año 2020. Tabla 1.

Tabla 1
Porcentaje Ocupación hotelera

	Cabo San Lucas	Corredor turístico	San José del Cabo
Enero	34%	25%	32%
Febrero	34%	31%	27%
Marzo	43%	36%	37%
Abril	56%	47%	50%

Fuente: Fideicomiso de Turismo de Los Cabos (2021)

Las tarifas hoteleras de los Cabos oscilan entre \$219 dólares y \$612 dólares por noche, depende de la ubicación, en este sentido el corredor turístico es el más cotizado. Tabla 2.

Tabla 2
Tarifas por noche de habitación en dólares

	Cabo San Lucas	Corredor turístico	San José del Cabo
Enero	\$309	\$502	\$289
Febrero	\$287	\$612	\$219
Marzo	\$226	\$568	\$288
Abril	\$275	\$397	\$239

Fuente: Fideicomiso de Turismo de Los Cabos (2021)

El Revenue Per Available Room (RevPAR) es un indicador para valorar el rendimiento financiero de una cadena hotelera, que mide el ingreso por habitación disponible, se calcula el total de ingreso generado por las habitaciones disponibles menos las no disponibles por el número de noches en un periodo de tiempo. El RevPAR en enero fue de \$157 dólares e incremento el 9% y para abril a \$173 dólares, que represaran un aumento en el ingreso general. Tabla 3.

Tabla 3
Rendimiento financiero en dólares

	RevPAR
Enero	\$157
Febrero	\$156
Marzo	\$155
Abril	\$173

Fuente: Fideicomiso de Turismo de Los Cabos (2021)

Ahora bien, para la evaluación de percepción de servicio, se tomó en cuenta en las opiniones de TripAdvisor considera cuatro aspectos: 1. Ubicación, 2. Limpieza, 3. Servicio y 4. Calidad/ precio, acorde a la evaluación de experiencias de usuario tienen un promedio de 4.55 (5), que se considera excelente con el siguiente orden de relevancia: 1) Corredor turístico, 2) Cabo San Lucas y 3) San José del Cabo. Tabla 4.

Tabla 4
Evaluación de opiniones de Tripadvisor

Ubicación	Número de hoteles	Evaluación TripAdvisor
Cabo San Lucas	21	4.54
Corredor turístico	14	4.68
San José del Cabo	11	4.45

Fuente: TripAdvisor (2021)

El sector hotelero aporta a la competitividad del destino turístico, a pesar de la crisis por la pandemia, mantiene números positivos, que son un reflejo de las estrategias en colaboración de sector público y privado.

Restaurante

El Grupo Mago Deck integrado por Mago Deck, Mago Cantina y Arremango se encuentran ubicados en Cabo San Lucas, Baja California Sur; dos de ellos en la zona turística y uno en la playa del Médano, es el único grupo de empresas con más de 251 colabores, por lo que representa la industria restaurantera, desde la percepción de la calidad del servicio de los usuarios de TripAdvisor es 4.16(5) que se considera bueno. Tabla 5.

Tabla 5

Evaluación de opiniones de usuarios de Tripadvisor

Ubicación	Número de restaurantes	Evaluación TripAdvisor
Cabo San Lucas	3	4.16

Fuente: Tripadvisor (2021)

En la página web corporativa no se muestra la política de sustentabilidad, sin embargo, se observan cuatro acciones que contribuyen a los ODS por medio de la responsabilidad social:

1. Uso de plásticos de un solo uso.
2. Apoyo a organizaciones no gubernamentales en eventos para obtención de fondos.
3. Contratación de jóvenes en la región.
4. Donaciones de alimentos y becas.

Operador de servicios turísticos

Los resultados mostraron que el principal operador de servicios turísticos es Grupo Cabo Adventures, ubicado en Cabo San Lucas, especializado en tours de turismo de la naturaleza en Cabo San Lucas, Cabo Pulmo, Mar de Cortés, la Isla de Espíritu Santo y Miraflores en Baja California Sur. Desde la percepción usuarios con el servicio en TripAdvisor tiene un puntaje de 5(5) que se considera excelente. Tabla 6.

Tabla 6
Evaluación de opiniones de usuarios de Tripadvisor

Ubicación	Número de operador turísticos	Evaluación TripAdvisor
Cabo San Lucas	1	5

Fuente: Tripadvisor (2021)

En la página web corporativa describen que desde 1990 el programa Inspired Changes ha dirigido más de 200 programas de protección para la vida silvestre, y actualmente cuentan con tres programas de sustentabilidad y conservación vigente con el objetivo de aportar para niños bien educados, proporcionar empleos seguros, desarrollo de pequeñas empresas para un mayor conciencia y prácticas sustentables en la vida daría. Asimismo, tienen una colaboración activa con Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA), Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) y Secretaría de Educación Pública (SEP) para su participación. Las acciones se encuentran enfocadas en tres pilares: biodiversidad, comunidad y sustentabilidad (Cabo Adventures, 2021). Tabla 7.

Tabla 7
Acciones de biodiversidad, comunidad y sustentabilidad

Biodiversidad	Comunidad	Sustentabilidad ambiental
Rescate de delfines. Programa de reproducción ballenas. Donaciones de comida animales. Respuesta de animales en peligro de extinción.	Donaciones de suministros escolares. Programas de becas. Campamentos de inglés. Donaciones asilos. Programas comunitarios de apoyo para zonas rurales con la finalidad mejorar la calidad de vida. Colaboración con la SEP y ONG “Entre amigos” para beneficio de niños en edad escolar. Donación de 900 terapias de nado con delfines. Donación de 500 experiencias con nado con delfines para niños que sufren enfermedades terminares.	Estrategias de reducción de huella ecológica. Rescate, rehabilitación 60 mamíferos para su liberación en el océano. Política de plástico de un solo uso. Limpieza de playa y océanos. Proyecto de reforestación de árboles de Huanacastle.

Fuente: Cabo Adventures (2021)

Gestión de sustentabilidad de las empresas grandes turísticas en Los Cabos, México

La Agenda 2030 se constituye en torno a cinco ejes centrales, conocidos como las 5'P: personas, planeta, prosperidad, paz y alianzas, en los que se integran los 17 ODS y 169 metas universales (Programa de las Naciones Unidas, ONU Hábitat y Ciudades y Gobiernos Locales Unidos, 2018). Por consiguiente una vez identificadas las estrategias que proponen los organismos internacionales, se determinaron las acciones sustentables (social, ambiental y económico), las acciones de biodiversidad y acciones para la comunidad que comunican por medio de su web corporativa, las grandes empresas turísticas en Los Cabos, Baja California Sur.

Como se indicó en párrafo anterior, las acciones de las empresas turísticas relacionadas en el eje de personas, incluye los ODS, 1,2,3,4,5 y 10. Las Estrategias se enfocan en el eje social y económico, es decir brindar oportunidades de trabajo decente para el desarrollo regional. Tabla 8.

Tabla 8
Personas

ODS	Estrategias	Acciones de las empresas turísticas
ODS 1 Fin a la pobreza	Generación de empleo decente, para mujeres, jóvenes y grupos menos favorecidos.	Contratación de jóvenes del municipio de Los Cabos. Programa de protección a la infancia.
ODS 2 Hambre cero	Modelos de negocios basados en agricultura sustentable.	Consumo a proveedores locales de consumibles orgánicos.
ODS 3 Salud y bienestar	Planes de seguridad e higiene. Medidas para problemas de salud de turistas y empleados.	Programas de seguridad e higiene laboral. 16 proyectos para reducir la mortalidad infantil.
OD4 Educación de Calidad	Programas de formación para visitantes y empleados en materia desarrollo sustentable. Proyectos de desarrollo comunitario a mujeres, jóvenes, personas con necesidades especiales y grupos desfavorecidos.	Programas de becas para niños y jóvenes de la comunidad. Programas de capacitación en medio ambiente.

ODS 5 Igualdad de genero	Programas de capacitación laboral, integración e igualdad para mujeres, niñas en la comunidad.	Fundaciones del sector hotelero: Fundación Letty Coppel. Fundación Solmar. Fundación Grupo Questro. Fundación Vidanta. Fundación Delia Moran. Programa de apoyo comunidad rural.
ODS 10 Reducción de desigualdades		Inclusión de colaboradores con capacidades diferentes.

Fuente: Elaboración propia basado en los resultados de investigación

Por su parte los resultados del cuestionario mostraron que el 100% de las empresas turísticas capacitan a sus colaboradores. Con respecto a bienestar laboral se encontró que el 100% tiene plan de seguridad e higiene, el 100% tiene acceso a servicio de salud a través del Instituto Mexicano de Seguro Social (IMSS), además el 53% tiene médicos disponibles 24/7 en sus instalaciones, por último, debido a contingencia sanitaria por la pandemia el 100% tiene protocolos de bioseguridad ante COVID-19.

En el eje de planeta los hallazgos se determinaron con base a los ODS 6,12,13,14 y 15, las estrategias se enfocan principalmente en medioambiente y biodiversidad, donde destacan los aspectos operativos en beneficio del medio ambiente y programas de conservación de especies en la región. Tabla 9.

Tabla 9
Planeta

ODS	Estrategias	Acciones de las empresas turísticas
ODS 6 Agua limpia y saneamiento	Integración de estrategias de agua y saneamiento. Gestión de aguas residuales. Contaminación del agua.	Programas de conservación del agua. Limpieza de playas. Tratamiento de agua para riego de campos de Golf. Tratamiento de agua residuales.
ODS 12 Producción y consumo sustentable	Programas de reutilización de residuos. Reciclaje de recursos. Promover la cultura de consumo a productos locales.	Programa de reciclaje de jabón. Eliminación de plásticos de un solo uso. Programa desperdicios de alimentos.

ODS 13 Acción por el clima	Programas de reducción de energía. Uso de energías alternas Alianzas para combatir el cambio climático.	Programas de donación de alimentos Programas de composta. Programa de compras de proveedores locales, pequeñas y medianas empresas. Programas de ahorro de energía. Certificaciones de Norma ISO 50001 de Gestión energética. Reducción de emisiones CO2.
ODS 14 Vida submarina	Ordenación integrada de zonas costeras. Programas de preservación de ecosistemas marinos Reducción de contaminación por actividades. Utilizar los recursos marinos de manera sostenible.	Programa de protección de tortuga marina. Programa de protección de la vida silvestre.
ODS 15 Vida de ecosistemas terrestres	Programas para la preservación del medio ambiente para turistas. Administración de visitas para un riesgo mínimo en ecosistemas, diversidad biológica, flora y fauna.	Jardín botánico “Catimidio” conserva de cactus vitales para el ecosistema en San José del Cabo.

Fuente: Elaboración propia basado en los resultados de investigación

La principal estrategia se enfoca en las certificaciones de sustentabilidad que reflejan buenas prácticas para el medio ambiente, el 100% de los encuestados tienen al menos una certificación relacionada con la protección del medio ambiente o sustentabilidad, indicaron que al menos el 97% tiene una ISO Certificación ISO 140001 Sistema de Gestión Ambiental, ISO 26000 Gestión de Responsabilidad Social o ISO 50001 Sistema de Gestión Energética, EarthCheck el 7%, Rainforest Alliance el 9% y Green Globe Certification el 21% y a nivel nacional el 17% tiene el Distintivo S de SECTUR.

En el eje de prosperidad los resultados aluden a los ODS 7,8,9,10 y11, donde se identificaron estrategias sustentables en medio ambiente, social, económicas y acciones para la comunidad, en lo que destaca la contratación de jóvenes universitarios en la región, es decir, la principal área de oportunidad era la importación de recursos humanos, por la falta de profesionalización (Singer, 2012), sin embargo, en la actualidad

el 80% de los encuestados contrata y capacita a los jóvenes de la comunidad Tabla 10.

Tabla 10
Prosperidad

ODS	Estrategias	Acciones de las empresas turísticas
ODS 7 Energía asequible y no contaminante	Medidas de eficiencia energética. Utilización de energías renovables.	Programas de ahorro de energía eléctrica. Certificación en gestión energética. Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) edificaciones sustentables
ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico	Trabajo decente en la cadena de valor. Contratación de la población local.	Contratación de jóvenes de la comunidad.
ODS 9 industria, innovación e infraestructura	Infraestructura con acceso universal. Infraestructura sostenible. Acceso a tecnología e información.	Las 22 playas con acceso universal. Inversión para la resiliencia ante desastres naturales.
ODS 10 Reducción de las desigualdades	Contribuir a la renovación urbana y desarrollo rural ayudando a reducir desequilibrios regionales.	Inversión en proyectos de impacto social.
ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles	Infraestructura sostenible para reducir el impacto medio ambiental. Fomento de aplicación de desarrollo tecnológico e innovación.	Paisaje urbano matizado con la arquitectura de los hoteles. Donación de infraestructura pública como adopción de parques.

Fuente: Elaboración propia basado en los resultados de investigación

El eje de Paz se encuentra orientado al ODS 16, el destino turístico de Los Cabos se caracteriza por una colaboración pública y privada para decisiones estratégicas, por ejemplo, el Fidecomiso de Turismo de Los Cabos y la Asociación de Hoteles de Los Cabos en conjunto con el municipio y gobierno estatal coordinan desde estrategias de competitividad turística, la atención a desastres naturales, hasta

acciones para la reactivación del turismo (Lacruhy y Perpuli, 2021) (Tabla 11).

Tabla 11
Paz

ODS	Estrategias	Acciones de las empresas turísticas
ODS 16 Paz, Justicia e Instituciones Solidas	Involucrar a las comunidades residentes Proteger los derechos humanos de los colaboradores, residentes y visitantes.	Colaboración pública y privada para toma decisiones para seguridad, desastres naturales y manejo de la pandemia por COVID-19.

Fuente: Elaboración propia basado en los resultados de investigación

Por último, en la Tabla 12 se observa la existencia de colaboración entre varios actores de la sociedad, entidades públicas, privada y gobierno, las cuales realizan alianzas que contribuyen al Desarrollo Sostenible, con acciones para el beneficio de la comunidad, por ejemplo, destaca la creciente vinculación universitaria con el sector hotelero para propiciar prácticas de servicio social, residencias y estadias profesionales con un enfoque de educación dual

Tabla 12
Alianzas

ODS	Estrategias propuestas	Acciones de empresas turísticas
ODS 17 Alianzas para lograr objetivos	Colaboración pública y privada. Cooperación de las empresas del sector, sociedad civil, gobiernos e instituciones educativas para lograr el turismo sostenible.	Convenios con universidades públicas y privadas para integración de estudiantes en residencias, prácticas de servicio social y profesionales. Realización de proyectos que contribuyan al desarrollo sostenible de la comunidad.

Fuente: Elaboración propia basado en los resultados de investigación

En la integración de ODS en la cadena de valor de las empresas turísticas se detectaron cuatro con base a las respuestas del cuestionario aplicado:

1. ODS 4, 8 y 13 Integración de sistemas de certificación conforme a normas internacionales: las empresas del sector turístico de Los Cabos, además de las descritas anteriormente en el eje de planeta, se identificaron las siguientes certificaciones nacionales, Sello de

Calidad Punto Limpio (70%), de la Secretaría de Turismo y 22 certificaciones Blue Flag.

2. ODS 6, 13 y 14 gestionar de forma sostenible y proteger los hábitats marinos y costeros: programas de protección para gallito marino, tortuga marina y ballenas, a través de los hoteles y el operador de servicios turísticos.
3. ODS 8 y 16 Desarrollo de Código de Ética de la empresa para la gestión responsable y transparente en el desempeño de actividades: el 100% de las empresas tienen un código de ética para la gestión responsable, además que tienen programas de Responsabilidad Social Corporativa y certificaciones en Empresa Socialmente Responsable y Great Place to Work.
4. ODS 1,2,3,4,8 y 10 Realización de proyectos de cooperación enfocados al desarrollo de comunidades. Las empresas turísticas desarrollan actividades que impactan a las comunidades rurales del municipio, como es Cabo Pulmo, Boca de la Sierra, Santiago y Miraflores con un enfoque de turismo alternativo amigable con la naturaleza, realizan estudios de potencial turístico en la región, como es el caso de aviturismo en Boca de la Sierra. Además de consumir productos regionales y potenciado a la agricultura orgánica en Miraflores y San José del Cabo en Baja California Sur.

Con referencia al seguimiento de avance de los ODS solamente los hoteles, en concreto el Hotel Hilton Los Cabos y RIU son los únicos que poseen un programa de sustentabilidad bajo el marco de la Agenda 2030, están alineados a Los Objetivos de Desarrollo Sostenible, por medio de su política de sustentabilidad y responsabilidad social, ambos casos en su página web corporativa comunican las acciones y su avance, por lo que tienen un control de medición. El hotel Hilton este alienado con los 17 ODS, mientras que el Grupo RIU solamente nueve: ODS1,2,3, 4, 5, 8, 10, 13 y 17. Tabla 13.

Tabla 13

Empresas con alineación a ODS en su planeación

Empresas con alineación	ODS	Porcentaje
Hilton Los Cabos	17	100%
RIU Los Cabos	9	52%

Fuente: Grupo Hilton (2021) y Grupo RIU (2021)

Lo anterior concuerda con los resultados de Jones and Comfort (2019) explicaron que los grandes grupos de hoteleros han contribuido a los ODS en diferentes medidas, si bien integran estrategias de sostenibilidad, necesitan un enfoque integral para abordar las prioridades por región y los problemas de medición de indicadores de desempeño.

Por último, la principal área de oportunidad es que si bien las empresas turísticas realizan acciones estratégicas que aportan al desarrollo sustentable de la región; no están alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, por tanto, no es factible medir un avance o contribución, como se mencionó anteriormente, ya sea como empresa individual o un clúster como es el caso del sector hotelero, que es el más representativo en el municipio de Los Cabos.

Conclusiones

Las empresas en el siglo XXI están llamadas a considerar una transformación del pensamiento empresarial, centrado en el valor compartido más allá de la visión de sustentabilidad y Responsabilidad Social Corporativa, basado en tres ideas: 1. Re concibiendo productos y mercados, 2. Redefiniendo la productividad de la cadena de valor y 3. A partir del desarrollo de clúster locales (Porter y Kramer, 2019). Debe suponerse que, en Los Cabos, el sector hotelero como clúster local debe contribuir más allá de un crecimiento económico, sino proyectando un enfoque desarrollo regional proyectando el valor compartido.

El sector hotelero contribuye con acciones para la sostenibilidad del destino turístico en Los Cabos con diversas estrategias y acciones de sustentabilidad que son transversales a los ODS. No obstante, no llevan un registro ni medición de avance de los indicadores de desempeño, solamente el 4% de los hoteles muestran un plan de acción transversal a los ODS, ya que son cadenas hoteleras internacionales.

En el caso del operador de servicios turísticos tiene un enfoque integral de sustentabilidad y Responsabilidad Social Corporativa con acciones que benefician a la comunidad residente y visitantes, pero no se encontró evidencia que estén alienados a los ODS.

Por último, el sector restauranero, no evidenció acciones de sustentabilidad más allá de las obligatorias como el caso de eliminación de plástico de un solo uso, tiene un perfil orientado a la Responsabilidad Social Corporativa por medio de donaciones. Como futuras línea de investigación se propone el diagnóstico de las micro, pequeñas y medianas empresas con relación al conocimiento y buenas prácticas transversales a los ODS. Lo anterior, considerando que el destino de Los Cabos no presenta un diagnóstico de inclusión de ODS en las prácticas de gestión empresarial.

Los retos de las empresas turísticas ante los factores adversos requieren de resiliencia organizacional y planeación estratégica que aporte al desarrollo sostenible, las buenas prácticas de los ODS en las empresas son una guía para la competitividad empresarial sostenible, por lo que se recomienda la inclusión para una gestión integral para la cadena de valor, medición de indicadores de desempeño y comunicación de resultados.

Referencias

Álvarez G. F., Delgado B. E., & Piñas, L. F. (2020). Turismo sostenible en el marco de los objetivos de la Agenda 2030, en el cantón Baños de Agua Santa del Ecuador. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Published. VIII (3) 1-20
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i1.2466>

Benavides, J. (2019). Los problemas de los ODS, la RS y la comunicación. En Monfort, A y Villagra, N, A. (Ed.), *Progreso, dificultades y propuestas de la Agenda 2030 para el desarrollo Sostenible*. (p. 31-36). Madrid: UNE.

Creswell, J. W. (2009) *Research design. Qualitative, quantitative and mixed method approaches*. Sange.

Cabo Adventures (2021) *Conservación y sustentabilidad*. Obtenido de <https://www.cabo-adventures.com/es/sustentabilidad-y-conservacion>

De la Morena, J. (2019). *Progresos en los cuatro primeros años de implementación de la Agenda 2030 y propuestas en relación con*

las empresas. En Monfort, A y Villagra, N, A. (Ed.), Progreso, dificultades y propuestas de la Agenda 2030 para el desarrollo Sostenible. (p. 31-36). Madrid: UNE.

Fondo Nacional de Turismo (2020) Los Cabos, el lujo de mirar dos mares. Obtenido de <https://www.gob.mx/fonatur/acciones-y-programas/los-cabos#:~:text=Los%20Cabos%2C%20el%20tercer%20Centro,Cabo%20y%20Cabo%20San%20Lucas.&text=Los%20Cabos%2C%20el%20mejor%20destino,en%20www.fonatur.mx%20>.

Fideicomiso de Turismo de Los Cabos (2021) Observatorio Turístico de Los Cabos. Obtenido de: <http://fiturca.com/difusion/estadisticas/>

Grupo Mango Deck (2021) Servicio social. Obtenido de: <https://www.mangodeckcabo.com/category/social-service/>

Hernández- Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018) Metodología de Investigación: las rutas cualitativas, cualitativa y mixta. McGraw Hill.

Jones, P. y Comfort, D. (2019) Sustainable Development Goals and the World's Leading Hotel Groups. Athens Journal of Tourism. 6 (1) 1-14

Lacruhy, C. y Perpuli, C. (2021) La resiliencia como estrategia de recuperación en un destino turístico internacional. Caso Los Cabos. Religación Revista de Ciencias Sociales y Humanidades,6(27), [115-131](http://dx.doi.org/10.46652/rgn.v6i27.759)
<http://dx.doi.org/10.46652/rgn.v6i27.759>

Naciones Unidas (2021) Objetivos de Desarrollo Sostenible. Obtenido de: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Tripadvisor (2021) Hoteles en Los Cabos, Baja California Sur. Obtenido de: https://www.tripadvisor.com.mx/Hotels-g150773-Los_Cabos_Baja_California-Hotels.html

Organización Mundial de Turismo y Organización de los Estados Americanos (2018) El turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible- Buenas prácticas de las Américas. DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284419937>

Programa de las Naciones Unidas, ONU Habitat y Ciudades y Gobiernos Locales Unidos (2018) Guía para la implementación de los ODS en el ámbito local de Andalucía.

Porter, M. y Kramer M. (2019) Creating Shared Value, How to reinvent capitalism-and unleash a wave of innovation and growth. Managing Sustainable Business. An Executive Education Case and Textbook. Springer

Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas (2016) El sector privado ante los ODS, guía práctica para la acción. Edamel.

Red Española de Pacto Mundial para las Naciones Unidas y Organización Mundial del Turismo (2016) El sector turístico y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Turismo responsable, un compromiso de todos. Edamel

Ríos, G. (2020). *La Agenda 2030 y la responsabilidad social empresarial*. <https://www.researchgate.net/>. Recuperado 29 de junio de 2020, de https://www.researchgate.net/publication/346218986_La_Agenda_2030_y_la_responsabilidad_social_empresarial

RIU Hoteles & Resorts (2021) Comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Obtenido de: <https://www.riu.com/riusponsible/riu-ods/>

Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (2017) Turismo Sustentable en México. Cuadernos de divulgación ambiental.

Secretaría de Turismo (2020) Programa Sectorial de Turismo 2020-2024 Obtenido de: <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/mensaje-del-secretario-programa-sectorial-de-turismo-2020-2024>

Secretaría de Turismo, Economía y Sustentabilidad (2021) Los Cabos, Información estratégica. Gobierno del Estado de Baja California Sur.

Sánchez, G., & Anzola, O. (2021). Desarrollo y sostenibilidad: una discusión vigente en el sector turístico. *Letras Verdes. Revista Latinoamericana De Estudios Socioambientales*, (29), 29-47. <https://doi.org/10.17141/letrasverdes.29.2021.4702>

Sanahuja, J. A., & Tezanos, S. (2017). "Del milenio a la sostenibilidad": retos y perspectivas de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible. *Política Y Sociedad*, 54(2), 521-543. <https://doi.org/10.5209/POSO.51926>

Singer, B. (2012) Educación y Desarrollo de Recursos Humanos. en Los Cabos prospectiva de un paraíso natural y turístico Cords. (Gansper, P. Arizpe, O. y Ivanova, A.), San Diego State University & Universidad Autónoma de Baja California Sur. SCERP and IRSC publications.

United Nations Global Compact, GRI y Wbcsd (2016) SGD Compass. La guía de acción empresarial en los ODS. Recuperado el 29 de junio del 2021 de: <https://sdgcompass.org/wp-content/uploads/2016/06/SDG-Compass-Spanish-one-pager-view.pdf>

World Tourism Organization and Organization of American States (2018), Tourism and the Sustainable Development Goals- Good Practices in the Americas, UNW
TODOI: <https://doi.org/10.18111/9789284419685>