

CAPÍTULO II

Sustentabilidad en las organizaciones:

Clúster de Turismo de Salud

Carla Ivette Castillo Caballero

Daniel Antonio López Lunagómez

Jessica Garizurieta Bernabé



CAPÍTULO II

Sustentabilidad en las organizaciones:

Clúster de Turismo de Salud

Carla Ivette Castillo Caballero*

Daniel Antonio López Lunagómez **

Jessica Garizurieta Bernabé***

SUMARIO: I. Introducción; II. Metodología; III. Marcando la línea hacia una organización sustentable; IV. *Stakeholders* de la sustentabilidad; V. Contexto actual sobre la sustentabilidad en el turismo de salud. VI. Normas y regulaciones sobre el cuidado de la sustentabilidad en las organizaciones VII. Distintivos y certificaciones turísticas en México VIII. Proceso de internacionalización empresarial con un concepto sustentable; IX. Retos y estrategias para la implementación de prácticas sustentables en el sector organizacional del Turismo de Salud en México. X. Recomendaciones y prácticas de mejora. XI. Conclusiones; XII. Lista de referencias.

I. Introducción

La razón que justifica este capítulo sobre los clústeres de turismo de salud es cada vez es más evidente que el modelo de desarrollo económico actual no es sostenible a largo plazo. Las empresas, a

* Alumna de la Especialización en Administración del Comercio Exterior con sede Xalapa de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana, región Xalapa, realizó movilidad interinstitucional en la Maestría en Derechos Humanos y Justicia Constitucional con sede Xalapa del Sistema de Enseñanza Abierta de la Universidad Veracruzana, correo institucional: zS22000287@estudiantes.uv.mx

** Miembro del Núcleo Académico de la Especialización en Administración del Comercio Exterior, sede Xalapa de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana; correo institucional: dlopez@uv.mx

*** Miembro del Núcleo Académico de la Especialización en Administración del Comercio Exterior, sede Xalapa de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana; correo institucional: jgarizurieta@uv.mx

lo largo de los años, han generado un impacto significativo en el medio ambiente y en las comunidades en las que operan. Además, los consumidores y la sociedad están demandando cada vez más que las empresas actúen de manera responsable y sostenible, lo que ha llevado a que muchas organizaciones busquen implementar prácticas y políticas más amigables, más éticas y socialmente responsables con el medio ambiente.

Es importante tener en consideración que las empresas que adoptan prácticas sostenibles pueden obtener beneficios a largo plazo, como mayor eficiencia operativa, reducción de costos y riesgos, mejora de la reputación y de la imagen de marca, acceso a nuevos mercados y oportunidades de innovación y crecimiento, etcétera. Mientras tanto, el término *sostenible* o *sustentable* es utilizado indiscriminadamente para campañas publicitarias y de promoción, por el efecto de aceptación social que genera en los consumidores. Este hecho ha permitido posicionar a las organizaciones en el mercado como un factor diferenciador.

En este capítulo se logrará establecer una relación directa entre los principales conceptos de tema, como son el turismo, la salud, los clústeres como organizaciones y, por supuesto, la sustentabilidad. Se obtendrá un análisis completo de la importancia actual del cuidado del medio ambiente, el medio laboral y la salud propia del ser humano.

A partir de que el ser humano se dio cuenta del impacto que ha generado en el ambiente y en las perspectivas futuras de las situaciones que pueden suceder, es como se ha generado el interés por trabajar para mejorar de la calidad de vida de las generaciones que vienen. A continuación, se presenta un breve resumen con las principales intervenciones internacionales a favor de la sustentabilidad.

En 1972 se tuvo la primera Conferencia Mundial sobre el Medio Ambiente, organizada por la ONU en Estocolmo, Suecia. Aquí, el principal debate fue la problemática medioambiental y el

resaltar la importancia del mismo para el ser humano y los demás seres vivos. Surgió el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), en el cual se establecieron criterios y principios en común que ofrecieran a los pueblos del mundo inspiración para preservar y mejorar el medio humano. El criterio número uno proclamó lo siguiente:

El hombre es a la vez obra y artífice del medio que lo rodea, el cual le da el sustento material y le brinda la oportunidad de desarrollarse intelectual, moral, social y espiritualmente. En la larga y tortuosa evolución de la raza humana en este planeta se ha llegado a una etapa en que, gracias a la rápida aceleración de la ciencia y la tecnología, el hombre ha adquirido el poder de transformar, de innumerables maneras y en una escala sin precedentes, cuanto lo rodea. Los dos aspectos del medio humano, el natural y el artificial, son esenciales para el bienestar del hombre y para el goce de los Derechos Humanos fundamentales, incluso el derecho a la vida misma.

En este pasaje, la principal razón de estipular tal precepto fue darle la debida importancia al cuidado del medio ambiente, ya que gracias a su explotación hemos logrado desarrollarnos como civilización.

Cuatro años después, en 1976, en Francia, se establecieron las directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) para empresas multinacionales, las cuales tuvieron como objetivo principal el garantizar que las actividades de las empresas multinacionales se desarrollaran en armonía con las políticas nacionales de los países de la organización y se fortaleciera la base de la confianza mutua entre las empresas y las autoridades gubernamentales.

Desde 1999, la ONU hace el llamado a las empresas y pide que hagan lo suyo, que apoyen y lleven a la práctica un conjunto de valores fundamentales en materia de Derechos Humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

A partir de esa fecha se han realizado varios eventos y cumbres donde su tema principal es la preservación del medio ambiente y las acciones que se establecen para mejorar el desarrollo sustentable (Sánchez, 2020).

II. Metodología

La metodología de investigación utilizada en este capítulo se basa en un enfoque cuantitativo para abordar el tema de la sustentabilidad en el clúster de turismo de Salud, donde se llevará a cabo una revisión exhaustiva de fuentes académicas y documentos gubernamentales a nivel nacional e internacional relacionados con el turismo de salud y la sustentabilidad. Esta revisión permitirá obtener datos estadísticos y cifras relevantes sobre la situación actual de los clústeres de salud en México en términos de sustentabilidad y practicas amigables con el medio ambiente.

La investigación tiene como objetivo general analizar como las organizaciones en miembros de clúster de turismo de salud están abordando la sustentabilidad, que practicas están implementando para promoverlas y cuál es el impacto esperado de su aplicación a nivel medioambiental nacional.

Los objetivos específicos que se abordara son los siguientes: 1. Analizar el estado actual de la sustentabilidad en los clústeres de Turismo de Salud. 2. Evaluar el impacto de las practicas sustentables. 3. Identificar desafíos y barreras para la implementación de prácticas sustentables. 4. Proporcionar recomendaciones y mejores prácticas. 5. Contribuir al conocimiento académico y practico. 6. Sensibilizar sobre la importancia de la sustentabilidad en el turismo de salud.

Estos objetivos proporcionaran una guía clara sobre el propósito y el alcance que tendrá la investigación permitiendo a los lectores comprender la relevancia y la importancia de este artículo.

Para la elaboración de este capítulo se garantizará la confidencialidad sobre los datos que se obtengan de la investigación y se obtendrá el consentimiento informado de los participantes. Además, las fuentes y referencias utilizadas en la revisión bibliográfica serán debidamente citadas.

III. Marcando la línea hacia una organización sustentable

Para comenzar es necesario conocer los conceptos básicos que se manejarán dentro de este capítulo. Comenzamos por el concepto de sustentabilidad. Para la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (WCED, por sus siglas en inglés), significa satisfacer las necesidades presentes sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades. El Informe Brundtland, presentado en 1987 en Ginebra, Suiza, fue el primero en emplear el término *desarrollo sostenible*. La ex Primera Ministra de Noruega y Presidenta de la WCED destaca, con su definición, que se deben considerar las necesidades futuras de las generaciones por venir y la conciencia sobre nuestra toma de decisiones en nuestro presente.

Por su parte, John Elkington (1994) nos menciona que "la sustentabilidad es el proceso de mantener el equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental para garantizar el bienestar de las generaciones presentes y futuras". En esta descripción se hace una integración que se debe considerar acerca de los aspectos económicos, sociales y ambientales.

Por su parte, Capra (2003) dice que "la sustentabilidad se refiere a la capacidad de un sistema o una sociedad para mantener sus funciones y procesos vitales a largo plazo, sin agotar los recursos naturales en los que se basa y sin causar daños irreversibles al medio ambiente". Este autor nos hace conocer la importancia que tiene, a largo plazo, mantener la viabilidad de los sistemas naturales y sociales sin comprometer la integridad de quienes lo conforman. Así pues, se puede decir que la sustentabilidad es un concepto que destaca la importancia de

encontrar y mantener un equilibrio entre los aspectos económicos, sociales y medioambientales, lo cual generaría una sostenibilidad a largo plazo, tanto a nivel individual como poblacional.

Con el objetivo de ir delimitando el rango de estudio, se definirá el concepto de sustentabilidad en las organizaciones, lo cual permitirá conocer con mayor detalle la aplicación de este nuevo estilo de administración y organización dentro de una empresa. En primer lugar, se puede mencionar la definición que brinda el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (2020) sobre la sustentabilidad empresarial, el cual dice a la letra que es “el desempeño económico, ambiental y social a largo plazo de una organización”. Aquí se destaca principalmente la importancia de la gestión integral de los aspectos económicos, ambientales y sociales en las operaciones y toma de decisiones de las empresas.

La norma ISO 26000 menciona lo que implica la sustentabilidad organizacional: “para las organizaciones la sostenibilidad de los negocios significa no sólo el suministro de productos y servicios que satisfagan al cliente, haciéndolo sin poner en peligro el medio ambiente, sino también operar de una manera socialmente responsable” (2010). Estas definiciones reflejan, desde diferentes perspectivas, aspectos sobre la intergeneracionalidad, el desempeño integral y el equilibrio en las dimensiones económicas, sociales y ambientales.

Dentro del área de la administración organizacional se debe diferenciar lo que es la sostenibilidad empresarial y la responsabilidad social corporativa. Estos dos términos se suelen relacionar; sin embargo, Epstein (2009) marca la diferencia de la siguiente manera: “aquel desarrollo económico que satisface necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. Para los negocios, esto incluye elementos de

responsabilidad social y ciudadana corporativa, junto con la administración mejorada de los impactos corporativos sociales y ambientales, así como compromiso mejorado de los *stakeholders*". Al respecto, Robert Edward (2022) define el concepto *stakeholder* o grupos de interés como "cualquier individuo u organización que, de alguna manera, es impactado por las acciones de determinada empresa".

De acuerdo con Batitiliana (2010), las organizaciones tienen diferentes estructuras y propósitos, dentro de lo que obedece a la rama administrativa. Recuperamos enseguida algunas de ellas:

- *Organizaciones sociales*. "Las organizaciones sociales son entidades sin fines de lucro que se establecen con el propósito de abordar y solucionar problemas sociales, culturales o medioambientales en una comunidad o sociedad. Estas organizaciones trabajan para promover el bienestar general, impulsar cambios positivos y mejorar la calidad de vida de las personas o grupos específicos"; y
- *Organizaciones empresariales*. De acuerdo con Waddell, Jones y George (2019), las organizaciones empresariales se dedican a la producción y distribución de bienes y servicios, con el objetivo de obtener beneficios económicos. Éstas son organizaciones de propiedad privada.

Una vez que hemos determinado el concepto de organizaciones empresariales y sociales, se puede hacer una clasificación de las variantes que pueden integrarse entre ellas, dentro de las cuales destaca la de clúster. Altenburg (2001) comenta que el término *clúster* se ha utilizado para caracterizar cualquier aglomeración espacial de una determinada actividad económica. Bajo esta premisa, una simple zona franca de exportación que albergue un número significativo de empresas sería un clúster. Sin embargo, lo que enfatizan los estudios sobre el tema, los cuales han proliferado en los últimos años, es su

potencial para incrementar la eficiencia por medio de la articulación empresarial.

A partir de ahora, con el concepto definido es importante dirigir la investigación hacia los servicios del clúster de turismo médico y relacionarlo con la sustentabilidad de las organizaciones. De paso, nos acercaremos a su aportación mediante cláusulas que permitan medir y mejorar las actividades de las empresas que son miembros actuales y de las que están interesadas en convertirse en futuros aliados. De nuevo, Altenburg (2001), en su artículo *Promoción de los clúster industriales en América Latina*, los clasifica por categorías, de acuerdo con la estructura y diseño del programa en la cual se desarrolle su forma de trabajo:

- 1) CE: desarrollo regional y transformaciones en los sistemas urbanos a través de agrupaciones industriales dedicadas a la eficiencia, la reducción de recursos y residuos, el reciclado y *upcycling*; preferencias de los consumidores/usuarios y experiencia en el desarrollo de productos y servicios eficientes, duraderos y reciclables.
- 2) GE: distribución participativa y equitativa de los costes y beneficios de la gestión de los ecosistemas; desarrollo del ecoturismo y de otros negocios basados en la biodiversidad; desarrollo y capacitación de comunidades locales y grupos indígenas.
- 3) BE: desarrollo regional a través de productores primarios y agrupaciones industriales de base biológica; perspectiva y experiencia del consumidor/usuario con productos y servicios de base biológica.

El clúster de turismo médico, materia de este caso de estudio, califica en la categoría GE, debido a que su principal servicio es la promoción del turismo médico en el estado de Veracruz. Este estado es reconocido internacionalmente por la biodiversidad de sus ecosistemas y la abundante variedad de climas —predomina

el tropical en las zonas costeras y un clima templado en las zonas del centro. Debido a estas favorables condiciones, se hará una promoción dual del ecoturismo y del turismo médico que se proporciona con altos especialistas en diferentes áreas.

Dentro de la región jarocho, como se mencionó, se busca promocionar el ecoturismo con el objetivo de preservar las reservas naturales que se tienen. Lo que debe entenderse por ecoturismo, de acuerdo con la Secretaría de Turismo de México, es “viajar por áreas naturales sin perturbarlas, con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar tanto sus atractivos naturales, como las manifestaciones culturales que allí puedan encontrarse” (SECTUR, 2015). Para que una actividad particular se considere como ecoturismo debe contar con ciertas cualidades: mínimos impactos al medio ambiente, participación de las comunidades locales, educación para la conservación, maximización de la derrama económica en la comunidad. Al convertirse en un medio de vida que permite cubrir necesidades económicas, el ecoturismo educa y fomenta que las comunidades que habitan los sitios con riquezas naturales excepcionales se conviertan en sus más fervientes defensores. Por otro lado, esta actividad, complementada con el apoyo social y empresarial de la región donde se lleve a cabo, es un eslabón que une y apoya al desarrollo económico sustentable.

No se puede dejar de explicar que el ecoturismo también es conocido como turismo sostenible, el cual es descrito por la Organización Mundial del Turismo (OMT): Atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo y la integridad cultural, los procesos culturales, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida (CEUPE, 2023).

La importancia de incluir una cláusula sobre sustentabilidad es lograr la competitividad del Estado, destacando el cuidado de medio ambiente, el impacto social y la economía de la entidad. Con el clúster se pretende generar una cadena de valor en el servicio del turismo médico.

IV. Stakeholders de la sustentabilidad

La sustentabilidad cuenta con personajes que actúan en pro de la responsabilidad social y ambiental, los cuales tienen interés directo o indirecto en el desarrollo y en la promoción de prácticas sostenibles. De acuerdo con el artículo publicado por Santander Universidades (2022), los *stakeholders* o grupos participantes en la sustentabilidad son aquellos actores que tienen un interés directo o indirecto en el desarrollo y la promoción de prácticas sostenibles. En este orden de ideas, los *stakeholders* pueden incluir:

- *Gobierno*. Desarrollan un papel clave en la creación de normas y leyes para el actuar en favor del medio ambiente y fomentar la sustentabilidad;
- *Empresas privadas*. Son un actor importante, debido a que se ven en la necesidad de adaptar medidas sustentables en favor del movimiento y de un beneficio futuro, al tiempo que fomentan la cultura entre el personal;
- *Comunidad local*. Es un actor clave con el cual no se podría realizar las actividades a nivel gubernamental;
- *Organizaciones no gubernamentales (ONG)*. Se desempeñan como promotores y defensores de los derechos medio ambientales;
- *Academia e instituciones de investigación*. Contribuyen en la investigación y desarrollo de proyectos y artículos sustentables, así como en la asesoría que pueden proporcionar; y

- *Medios de comunicación.* Son actores que, al igual que las empresas, necesitan adaptarse a la sustentabilidad y sirven como promotores y esparcidos de la información para que llegue a un mayor público.

El principal objetivo es resaltar la importancia de conocer quiénes son los involucrados en el desarrollo de la sustentabilidad, sin cuya colaboración no se podría generar un impacto positivo. Por ende, el principal factor diferenciador de los clústeres de turismo médico son los *stakeholders* involucrados en su desarrollo, quienes necesitan involucrarse en la sustentabilidad.

V. Contexto actual sobre la sustentabilidad en el Turismo de salud

La sostenibilidad se ha vuelto cada vez más relevante debido a la creciente conciencia sobre el impacto ambiental y social de las actividades turísticas. Las organizaciones en los clústeres de turismo de salud en México, al igual que en otras industrias, han estado trabajando en la implementación de prácticas más sostenibles para minimizar su huella ambiental, mejorar la equidad social y promover el desarrollo económico responsable.

En el contexto nacional, la secretaria de turismo a desarrollado líneas de acción descritas en dentro de la estrategia: México Renace sostenible, el cual es la estrategia de turismo para hacer de la actividad una herramienta de bienestar social y armonía con la naturaleza, esto a través de distintos proyectos, estrategias y programas (Sectur, 2021).

Esta estrategia se basa en la relación directa e indirecta del turismo al cumplimiento de los 17 objetivos de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas que buscan erradicar la pobreza, proteger al planeta y garantizar la igualdad y la prosperidad para todos.

Para la aplicación en el desarrollo de un turismo sostenible, se destaca la participación en las metas de los objetivos

específicos como el 8, 12 y 14, sobre un trabajo decente y crecimiento económico, producción y consumo responsable y vida submarina, respectivamente.

Los programas que se desarrollan dentro de la estrategia antes mencionada son:

1. Camino del renacimiento mexicano (Objetivo 4: Educación de calidad): Guía de Caminos del Renacimiento Mexicano: Impulsar rutas de senderismo que propicien una educación experiencial para conocer y aprender de culturas milenarias, historia, biodiversidad, gastronomía, etc.
2. Programa Marco para Fomentar Acciones para Restablecer el Balance del Ciclo del Agua (Objetivo 6: Agua limpia y saneamiento).
3. Estrategia de turismo sostenible 2030 (Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico): Tiene el objetivo de lograr que el turismo sea socialmente inclusivo, económicamente justo y ambientalmente responsable, pasando de un modelo de muchos viajeros en pocos lugares; pocos dueños y foráneos y mucho dinero en pocas manos, para construir un modelo turístico de preservación de la naturaleza, muchos dueños locales y dinero repartido en muchas manos.
4. Proyecto de Empoderamiento al Emprendimiento Turístico Sostenible (Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico): Proyecto de empoderamiento al emprendimiento para la recuperación de los impactos negativos causados por el Covid-19. Se apoya en coordinación con la organización ENPACT con 9,000 euros para empresas, Pymes, cooperativas, empresas sociales y emprendimientos indígenas del sector turístico en México.

5. Estrategia de turismo comunitario y sostenible del Istmo de Tehuantepec (Objetivo 10: Reducción de desigualdades): Se trabaja en la implementación de la Estrategia de Turismo comunitario y sostenible en el Istmo de Tehuantepec, con el objetivo de que el turismo contribuya a la materialización del sueño anhelado para pagar la deuda histórica que se tiene con la región.
6. Zonas de desarrollo turístico Sustentable (Objetivo 11: Ciudades y comunidades sostenibles): Aquellas fracciones del territorio nacional, claramente ubicadas y delimitadas geográficamente, que, por sus características naturales o culturales, constituyen un atractivo turístico. Se establecerán mediante declaratoria específica que emitirá el presidente de la República, a solicitud de la Secretaría.
7. Programa de ordenamiento Turístico general del territorio (Objetivo 11: Ciudades y comunidades sostenibles): Mediante el cual se pretende conocer e inducir el uso de suelo y las actividades productivas con el propósito de lograr el aprovechamiento ordenado y sustentable de los recursos turísticos.
8. Estudio de capacidad de carga (Objetivo 11: Ciudades y comunidades sostenibles): Los estudios de capacidad de carga se realizan para determinar el número máximo de visitantes que puede recibir un espacio sin alterar de manera negativa el medio físico y sin disminución en la calidad de la experiencia de los visitantes, para ello, se consideran aspectos ambientales en materia de agua y residuos sólidos, entre otros. Asimismo, brinda recomendaciones para el desarrollo sostenible de la actividad turística.
9. ADAPTUR (Objetivo 13: Acción por el clima): Es la implementación de medidas de adaptación al cambio

climático basada en ecosistemas en el sector turístico, para preservar los atractivos e infraestructura.

10. Estudios de vulnerabilidad al cambio climático en veinticinco destinos turísticos seleccionados (Objetivo 13: Acción por el clima): A través del Fondo Sectorial para la Investigación, el Desarrollo y la Innovación Tecnológica en Turismo CONACYT-SECTUR, se realizaron Estudios de vulnerabilidad al cambio climático para 25 destinos turísticos, los cuales tuvieron como principales resultados un Diagnóstico de Vulnerabilidad al Cambio Climático, un Programa de Adaptación al Cambio Climático para cada destino, un Mapa de Vulnerabilidad y Riesgo por destino y una Propuesta de Sistema de Alerta Temprana.
11. KUXATUR (Objetivo 14: Vida Submarina): Este proyecto adquiere su nombre del maya, Kuxa que significa vivo y Tur de Turismo, es decir Turismo Vivo. Tiene como objetivo la conservación de la biodiversidad en ecosistemas costeros a través del diseño e instrumentación de políticas y modelos innovadores de turismo sostenible.
12. Foresstur (Objetivo 15: Vida de Ecosistemas terrestres): Impulsa mecanismos de compensación ambiental de empresas turísticas para la conexión de los desarrollos con las empresas forestales comunitarias y la generación de “Corredores Turísticos” que ofrezcan servicios en las diferentes modalidades de turismo de naturaleza.
13. Cronistas del Renacimiento Mexicano (Objetivo 16: Paz, Justicia e instituciones sólidas): Este proyecto consiste en la elaboración de Libro-guías de turismo realizados por los cronistas de destinos turísticos y pueblos mágicos en los que se plasman los saberes ancestrales, valores, riqueza natural, identidad histórica y cultural de México para promover la actividad turística a través la palabra y la

escritura de quienes salvaguardan los patrimonios de la nación.

14. Programa de televisión "México Renace Sostenible" (Objetivo 17: Alianzas para lograr objetivos): Se realizan series de programas transmitidos por Canal Once, donde se muestran los avances de la Estrategia México Renace Sostenible de forma dinámica y alegre. Está enfocado en los destinos que implementan las mejores practicas de sustentabilidad, así como fomentar los valores ancestrales para el renacer humano desde México.
15. El Espíritu del Tren Maya (Objetivo 17: Alianzas para lograr los objetivos): Es el estudio Biocultural de la Ruta del Tren Maya, que contiene aspectos de la naturaleza, la cultura, la identidad histórica y los valores de los pueblos mayas que abarcan la Ruta.

Las estrategias de acción anteriormente mencionadas fueron descritas en la página oficial de la secretaria de turismo a nivel federal (Sectur, 2021). Nos permiten analizar el estado actual a nivel nacional sobre los programas relacionados con la sustentabilidad y el turismo en México, en los cuales los clústeres de distintas industrias y en el caso particular estudiado en el clúster de turismo médico y sus miembros pueden ser partícipes.

VI. Normas y regulaciones sobre el cuidado de la sustentabilidad en las organizaciones

Existe una diversidad de normas que regulan la actividad de este sector, desde el punto de vista de la sustentabilidad de las organizaciones. Entre ellas destacan las siguientes:

- 1) *Norma ISO 14001*. Esta norma internacional establece los requisitos para un sistema de gestión ambiental. Proporciona un marco para que las organizaciones identifiquen y controlen los impactos ambientales,

establezcan objetivos y metas ambientales, y mejoren continuamente su desempeño ambiental (ISO, 2015); y

- 2) *Norma ISO 26000*. Esta norma internacional proporciona orientación sobre la responsabilidad social corporativa. Ayuda a las organizaciones a comprender y abordar sus responsabilidades sociales en áreas como el respeto a los Derechos Humanos, las prácticas laborales justas, la protección del medio ambiente y el compromiso con las comunidades (ISO, 2010).

De igual manera, a nivel nacional existen legislaciones que son resultado de las normas internacionales y de aplicación voluntaria. Todas ellas son una herramienta innovadora en cuanto a métodos de producción y consumo sustentables (Gobierno de México, 2018). Las normas dan salida al cumplimiento de los objetivos contemplados en la Agenda 2030 ; a continuación se enlistan algunos de ellos; el fin de la pobreza (Objetivo 1); la igualdad de género (Objetivo 5); la producción de energía asequible y no contaminante (Objetivo 7); la procuración de un trabajo decente y crecimiento económico (Objetivo 8); la reducción de las desigualdades (Objetivo 10); la producción y el consumo responsables (Objetivo 12); la protección de la vida submarina (Objetivo 14); y la protección a la vida de ecosistemas terrestres (Objetivo 15) (Gobierno de México, 2018). Por otro lado, debido al gran interés en la regulación de la sustentabilidad se generan iniciativas nacionales e internacionales a la par; se mencionan los más relevantes: *meeting sustainability goals* y *voluntary sustainability standars* (Gobierno de México, 2018).

VII. Distintivos y certificaciones turísticas en México.

En México, existen distintivos y certificaciones turísticas que reconocen y promueven el cumplimiento de estándares de calidad y la sostenibilidad del sector turístico. Al obtener estas acreditaciones, las empresas y destinos turísticos pueden demostrar su compromiso con la excelencia en servicios y

prácticas responsables. Algunos de los distintivos y certificaciones turísticas más relevantes en México son:

1. Distintivo M (Estándar de Calidad Moderniza): Este distintivo es otorgado por la Secretaría de Turismo (SECTUR) y reconoce el cumplimiento de estándar de calidad y buenas prácticas en los servicios turísticos. El Programa está dirigido a propietarios y directivos de MyPM empresas turísticas legalmente constituidas en los siguientes giros preferentemente: Hoteles, restaurantes, agencias de viaje, operadoras de turismo receptivo (clusters), Ecoturismo, arrendadoras de autos, autotransportes turísticos, marinas, entre otros. (SECTUR, 2017)

2. Distintivo H (Estándar de Manejo higiénico de los alimentos): Es también otorgado por SECTUR, certifica que un establecimiento de alimentos y bebidas cumple con las normas de higiene establecidas para garantizar la seguridad y salubridad de los alimentos. (SECTUR, 2015)

3. Sello de calidad punto limpio V2020.

Tiene como objetivo propiciar la incorporación de buenas prácticas de higiene en los modelos de gestión de las empresas turísticas. (SECTUR, 2020)

4. Acreditación de guías de turísticas.

La Secretaría de Turismo del Gobierno de la República (SECTUR, 2015), a través de la Dirección General de Certificación Turística; acredita a los guías de turistas de acuerdo con las Normas Mexicanas Oficiales NOM-08-TUR-2002 y NOM-09-TUR-2002.

Los guías de turistas se clasifican de acuerdo con su especialidad, de la siguiente manera:

- Guía de turistas general
- Guía de turistas especializado en temas o localidades específicos de carácter cultural
- Guía de turistas especializado en actividades específicas.

5. Estándar de calidad tesoros de México.

Los Tesoros de México Hoteles y Restaurantes se encuentran en ciudades de gran importancia histórica, rodeados de cultura, tradición y autenticidad, dentro de una singular arquitectura, que unidos a su refinamiento de decoración, permiten al visitante vivir el estilo mexicano tradicional y moderno en su máxima expresión (SECTOR, 2015).

6. Distintivo S (Estándar de calidad distintivo S)

Uno de sus principales objetivos de la implementación de este distintivo, es aprovechar el potencial turístico de México para generar mayor derrama económica en el país; pues como bien se sabe el turismo representa la posibilidad de crear nuevos empleos, incrementar mercados que preserven la riqueza natural y cultural, por lo que es indispensable consolidar el modelo de desarrollo turístico sustentable, que compatibilice el crecimiento del turismo, a través de la conservación y el mejoramiento de los recursos naturales así como culturales (SECTUR, 2015).

7. Segmentos especializados.

A través de la Subsecretaría de Calidad y Regulación, la Dirección General de Certificación Turística, consultores, empresarios y prestadores de servicios turísticos, se han creado cuatro Sellos de Calidad que atienden a Mercados Turísticos Especializados siendo: Sello Cerca de China, Sello Halal México, Sello de Turismo Incluyente y Sello de Turismo de Salud.

Estos instrumentos distinguen a las empresas que generan esfuerzos por mejorar su atención a estos mercados turísticos especializados e identificar áreas de cumplimiento y de oportunidad en las mismas, ofreciendo servicios de calidad y posicionando a nuestro país como un destino turístico cada vez más competitivo (SECTUR, 2017).

8. Es una certificación global otorgada por el Consejo Mundial de Viajes y turismo (WTTC) que reconoce a los destinos que cumplen con los protocolos de salud y seguridad para prevención del COVID-19 (OSTELEA, 2022).
9. Earthcheck: Es un programa internacional de certificación de sostenibilidad que evalúa y reconoce a las empresas y destinos turísticos que cumplen con estándares ambientales (CIVITA, 2022).

Es importante que los turistas y viajeros busquen y respalden a aquellas empresas y destinos turísticos que cuenten con estos distintivos y certificaciones, ya que esto puede ser un indicador de confianza y compromiso con la calidad y la sostenibilidad en el sector turístico de salud y bienestar en México.

VIII. Proceso de internacionalización empresarial con un concepto sustentable

Como anteriormente se mencionó, el impacto que tiene que una empresa se muestre como sustentable ante el mercado se ha vuelto un punto clave para el posicionamiento. Es por esta razón que a continuación se describe el proceso que se debería considerar para lograr el objetivo.

En primer lugar, se debe evaluar si la empresa tiene un buen desempeño en lo que se refiere a la sustentabilidad. Esto incluye evaluar qué impacto ambiental está teniendo, sus prácticas laborales, cómo está trabajando la cadena de suministros y otros aspectos relacionados con la responsabilidad social. En segundo lugar, como en todo proyecto de negocio se tiene que realizar una

investigación de mercados, con el objetivo de identificar si el mercado internacional es compatible con la estrategia de sustentabilidad que estamos promocionando. En tercer lugar, se debe elaborar y desarrollar una estrategia de internacionalización sustentable en la cual se van a establecer metas y objetivos de sustentabilidad específicos; igualmente se van a desarrollar alianzas con socios locales para adaptar los propios productos o servicios y así satisfacer las necesidades y preferencias del mercado. Dentro de este tercer punto, es necesario explicar por qué las alianzas estratégicas y la adaptación son parte esencial del desarrollo de la estrategia:

- *Alianzas estratégicas.* Se deben buscar socios locales que tengan valores y objetivos compartidos sobre la sustentabilidad dentro de sus empresas;
- *Adaptación al mercado local.* Esto quiere decir que el producto, servicio y las estrategias de marketing deben ser adaptadas, con el fin de atraer al mercado objetivo. Aquí se incluye la consideración en el diseño, producción y distribución de factores culturales, sociales y ambientales, así como la comunicación de beneficios y valores sostenibles;
- *Implementación de prácticas sostenibles.* Cuando una empresa se expande internacionalmente, es necesario que se asegure que sus actividades tengan el menor impacto posible en el medio ambiente. Se implementan prácticas y políticas que minimicen este impacto y fomenten la equidad social; con ellas se promueve la transparencia y responsabilidad en todas las cadenas de valor. Sólo así se podría tener una medición sobre el impacto generado; y
- *Medición y rendición de cuentas.* Para la evaluación de los objetivos y metas, además del desempeño que se tiene en el desarrollo del plan de sustentabilidad en la empresa, es

necesario implementar indicadores clave de rendimientos, con auditorías periódicas y divulgación transparente.

Éste es proceso que se recomienda para una buena fijación de la estrategia de internacionalización con carácter sustentable. En él, todos los *stakeholders* pueden estar involucrados. En algunos casos, ellos llevan a la empresa de la mano para lograr ingresar en una cadena de suministros.

IX. Retos y estrategias para la implementación de prácticas sustentables en el sector organizacional del turismo de Salud en México.

Al hablar sobre el creciente aumento del sector de turismo de Salud en México en los últimos años, con la atracción de viajeros internacionales en busca de tratamientos médicos de calidad, servicios de bienestar y experiencias turísticas enriquecedoras por esta razón se hace mucho mayor la necesidad de cumplir con estándares de calidad y gran responsabilidad social y ambiental que se logre tener una imagen positiva hacia el público extranjero.

En busca de esta imagen se encuentran desafíos que se enfrentaran las organizaciones comprometidas en implementar prácticas sustentables. Si bien la sostenibilidad es una meta encomiable, su integración efectiva en las operaciones diarias de estas entidades no es exentas de dificultades. A través de un análisis detallado, se explorarán los obstáculos y retos que han surgido en este camino hacia la sustentabilidad, destacando los aspectos ambientales, sociales y económicos que requieren especial atención.

El autor Izabal de la Garza (2019) en el capítulo denominado Retos en innovación sostenible en el sector turismo del libro Administración y organizaciones, nos proporciona una tabla con indicadores claves de desempeño de Eco – Innovación la cual fue realizada en base a la revisión e investigación de García, Piedra y Galeano (2018), a continuación se presenta.

Tabla 1. Indicadores clave de desempeño de Eco - Innovación

TIPO	INDICADORES
PRODUCTO	<ul style="list-style-type: none"> • Usar material más limpio o un nuevo insumo con menor impacto ambiental. • Uso de materiales reciclados. • Reducir / optimizar el uso de materias primas. • Reducir el número de componentes del producto. • Eliminar los componentes sucios. • Producto con un ciclo de vida más largo. • Capacidad del producto para ser reciclado.
DE PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir los residuos químicos. • Reducir el uso de agua. • Reducir el uso de energía. • Mantener los residuos al mínimo. • Reutilización de componentes. • Reciclar residuos, agua o materiales. • Uso de tecnologías amigables con el medio ambiente. • Energía renovable. • I + D. • Adquisición de maquinaria y software. • Adquisición de patentes y licencias

ORGANIZACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos verdes. • Planes de prevención de la contaminación. • Objetivos ambientales. • Auditoría ambiental. • Asesoría ambiental. • Invertir en investigación. • Cooperación con grupos de interés. • Nuevos mercados. • Nuevos sistemas (sistemas de refabricación y sistemas de transporte)
DE MERCADOTECNIA	<ul style="list-style-type: none"> • Embalaje retornable / reutilizable. • Embalaje de diseño verde. • Certificaciones de calidad.

Fuente: (García-Granero, Piedra-Muñoz, & Galdeano - Gómez, 2018)

En el sector de turismo de Salud es crucial un desarrollo sostenible basado en tecnología y modelos innovadores que se adapten a las necesidades de los empresarios y de los clientes. Es por eso, que al desarrollarse un clúster que permita tener un mayor control en la cadena de suministros y proveedores de servicios, debería ser más accesible la implementación de estrategias que lleven al objetivo principal, ser sustentables.

X. Recomendaciones y practicas de mejora sostenibles para organizaciones pertenecientes en un Clúster de Turismo de Salud.

La implementación de practicas sostenibles en las organizaciones pertenecientes a un clúster de Turismo de Salud en México puede contribuir significativamente a su éxito a largo

plazo y al bienestar de la comunidad local y el medio ambiente. A continuación, se presentan recomendaciones y prácticas de mejora que pueden ser útiles para avanzar hacia la sustentabilidad derivadas de las investigaciones realizadas para este capítulo.

1. Evaluación de huella ambiental: Se deberá realizar una evaluación exhaustiva de la huella ambiental de las operaciones del clúster de turismo de salud, identificando áreas clave donde se puedan hacer mejoras, como el consumo de energía, agua, generación de residuos, entre otros.
2. Eficiencia energética: Implementar medidas para reducir el consumo de energía en las instalaciones, como el uso de iluminación LED, equipos energéticamente eficientes y sistemas de climatización adecuados.
3. Gestión de residuos: Establecer un sistema eficiente de gestión de residuos, promoviendo el reciclaje y la reducción de desechos médicos y no médicos.
4. Uso responsable de agua: Fomentar prácticas de uso responsable del agua como la reutilización de agua tratada para riego y otras actividades no potables.
5. Certificaciones de sostenibilidad: Buscar obtener certificaciones reconocidas internacionalmente que acrediten el compromiso con prácticas sustentables.
6. Involucramiento comunitario: Establecer relaciones colaborativas con la comunidad local, incluyendo a sus miembros en la toma de decisiones y apoyando iniciativas de desarrollo sostenible que beneficien a la población local.
7. Promoción de la cultura local: Fomentar el respeto y la valoración de la cultura local, promoviendo actividades y experiencias turísticas que destaquen el patrimonio cultural y tradiciones de la región.

8. Transporte sostenible: fomentar el uso de medios de transporte sostenible, como bicicletas y transporte público, para reducir el impacto ambiental del desplazamiento de turistas y personal.
9. Educación y concienciación: Sensibilizar a turistas, personal y proveedores sobre la importancia de practicas sostenibles y su contribución al cuidado del medio ambiente y la comunidad.
10. Colaboración con proveedores sostenibles: Priorizar la colaboración de con proveedores que también tengan practicas sustentables, favoreciendo la cadena de suministros.
11. Medición y seguimiento: Establece indicadores de desempeño ambiental y social para medir el progreso en la implementación de practicas sustentables, se recomienda realizar un seguimiento periódico para identificar áreas de mejora continua.
12. Innovación y tecnología: Investigar e implementar tecnologías y practicas innovadoras que permitan mejorar la sostenibilidad en las operaciones del clúster de Turismo de Salud.

Al abordar estas recomendaciones y prácticas de mejora, las organizaciones pertenecientes al clúster de Turismo de Salud en México pueden avanzar hacia un modelo mas sustentable y responsable, promoviendo una industria turística que respete y cuide tanto el medio ambiente como la comunidad local, al mismo tiempo que ofrece experiencias de salud y bienestar de calidad a los turistas.

XI. Conclusiones

La sustentabilidad implica consideraciones éticas y responsabilidad social. Las organizaciones de turismo médico deben asegurarse de que sus prácticas sean éticas y respeten los

derechos de los pacientes, incluyendo la privacidad y la confidencialidad; también deben ser socialmente responsables, contribuyendo al desarrollo local y respetando el medio ambiente. Todo esto implica minimizar los impactos negativos, tales como la generación de residuos médicos o el consumo excesivo de recursos naturales. Para compensarlo existe el fomento de prácticas sostenibles, como la gestión adecuada de residuos y la eficiencia energética.

Por lo tanto, en un clúster de turismo médico, así como en todas las organizaciones, es esencial que se garantice su éxito a largo plazo. Aquí participan aspectos como la calidad y seguridad de los servicios médicos, las consideraciones éticas, la responsabilidad social, la sustentabilidad financiera y la colaboración entre las organizaciones. Al abordar estos aspectos de manera integral, el clúster de turismo médico puede ser sostenible y seguir ofreciendo beneficios tanto para los pacientes como para las organizaciones involucradas.

XII. Lista de referencias

ALTENBURG, T. (2001). *La promoción de clústers industriales en América Latina*. Buenos Aires: Focopyme.

BATTILANA, J. (2010). *Building sustainable hybrid organizations: the case of commercial microfinance organizations*. JSTOR, 1419-1440.

BRUNDTLAND, G. H. (1987). *Nuestro futuro común*. Estocolmo: Naciones Unidas.

CAPRA, F. (2003). *Conexiones ocultas*. En F. Capra, *Conexiones ocultas*. Barcelona: Anagrama.

CEUPE. (2023). *Turismo: ¿Que es el turismo sostenible?* Obtenido de: <https://www.ceupe.mx/blog/que-es-el-turismo-sostenible.html>

CIVITA. (2022). *CERTIFICACIÓN EARTHCHECK*. Obtenido de CERTIFICACIÓN EARTHCHECK: <https://civita.com.mx/servicios/certificaciones/earthcheck/>

- CONSEJO EMPRESARIAL MUNDIAL PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE. (2020). *El futuro de la sostenibilidad en las empresas*. Ginebra, Suiza: Forética.
- ELKINGTON, J. (1994). Towards the sustainable corporation: Win - Win business strategies for sustainable development. En J. Elkington, *Towards the sustainable corporation: Win - Win business strategies for sustainable development*, pp. 90-100. California: Management review.
- EPSTEIN, M. J. (2009). *Sostenibilidad empresarial: administración y medición de los impactos sociales, ambientes y economía*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- GARCIA-GRANERO, E., PIEDRA-MUÑOZ, L., & GALDEANO - GÓMEZ, E. (2018). *Eco-innovation measurement: A review of firm performance indicators*. Journal of Cleaner Production.
- GOBIERNO DE MÉXICO (2018). *Normas voluntarias en materia de sostenibilidad*. Recuperado de: <https://www.gob.mx/se/acciones-y-programas/estandares-voluntarias-en-materia-de-sustentabilidad>
- IZÁBAL DE LA GARZA, E. D. (6 de 09 de 2019). *Universidad Autónoma de Metropolitana: Revista Administración y organizaciones*. Obtenido de Retos en innovación sostenible en el sector turismo: <https://rayo.xoc.uam.mx/index.php/Rayo>
- IZÁBAL DE LA GARZA, E. D. (6 de 09 de 2019). *Universidad Autónoma de Metropolitana: Revista Administración y organizaciones*. Obtenido de Retos en innovación sostenible en el sector turismo: <https://rayo.xoc.uam.mx/index.php/Rayo>
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN (2010). *ISO 26000 Visión general del proyecto*. Recuperado de: https://www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN (2010). *ISO 26000: 2010: Guía de responsabilidad social*. Recuperado de: <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN (2015). *ISO 14001: 2015*. Recuperado de: <https://www.iso.org/standard/60857.html>

- OSTELEA. (31 de julio de 2022). *OSTELEA:¿Qué es el sello Safe Travels y cómo obtenerlo?* Obtenido de ¿Qué es el sello Safe Travels y cómo obtenerlo?: <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/tendencias-en-turismo/que-es-el-sello-safe-travels-y-como-obtenerlo>
- SÁNCHEZ, N. (2020). Acontecimientos Internacionales. En N. S. Sumelzo, *La sostenibilidad en el Sector Empresarial*, pp. 12-13. Catalunya: UPC Universitat Politècnica de Catalunya.
- SECRETARÍA DE TURISMO. (2015). *Ecoturismo: ¿En qué consiste?* Recuperado de: <https://www.sectur.gob.mx/hashtag/2015/04/17/ecoturismo/#:~:text=%C2%BFEn%20qu%C3%A9%20consiste%3F,M%C3%ADnimos%20impactos%20al%20medio%20ambiente>.
- SECRETARIA DE TURISMO. (21 de octubre de 2015). *Secretaria de Turismo: Estándar de Calidad Tesoros de México*. Obtenido de Estándar de Calidad Tesoros de México: <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/programa-de-calidad-tesoros-de-mexico>
- SECRETARIA DE TURISMO. (17 de abril de 2015). *Ecoturismo: ¿En que consiste?* Obtenido de ¿En que consiste?: <https://www.sectur.gob.mx/hashtag/2015/04/17/ecoturismo/#:~:text=%C2%BFEn%20qu%C3%A9%20consiste%3F,M%C3%ADnimos%20impactos%20al%20medio%20ambiente>.
- SECRETARIA DE TURISMO. (12 de octubre de 2015). *Secretaria de Turismo: Acreditación de Guías de Turistas*. Obtenido de Acreditación de Guías de Turistas: <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/acreditacion-de-guias-de-turistas>
- SECRETARIA DE TURISMO. (28 de octubre de 2015). *Secretaria de Turismo: Estándar de Calidad Distintivo S*. Obtenido de Estándar de Calidad Distintivo S: <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/programa-de-calidad-distintivo-s>
- SECRETARIA DE TURISMO. (12 de octubre de 2015). *Secretaria de Turismo: Estándar de Manejo Higiénico de los Alimentos, Distintivo H*. Obtenido de Estándar de Manejo Higiénico de los Alimentos, Distintivo H: <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/programa-manejo-higienico-de-los-alimentos-distintivo-h>

- SECRETARIA DE TURISMO. (01 de Febrero de 2017). *Secretaria de Turismo: Estándar de Calidad Moderniza*. Obtenido de Estándar de Calidad Moderniza: <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/programa-de-calidad-moderniza>
- SECRETARIA DE TURISMO. (28 de febrero de 2017). *Secretaria de Turismo: Segmentos especializados*. Obtenido de Segmentos Especializados: <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/segmentos-especializados>
- SECRETARIA DE TURISMO. (15 de Julio de 2020). *Secretaria de Turismo: Sello de Calidad Punto Limpio V2020*. Obtenido de Sello de Calidad Punto Limpio V2020: <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/sello-de-calidad-punto-limpio>
- SECRETARIA DE TURISMO. (15 de 03 de 2021). *Secretaria de Turismo: Ordenamiento Turístico Sustentable*. Obtenido de Ordenamiento Turístico Sustentable: <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/ordenamiento-turistico-sustentable>
- WADDELL, D. J. (2019). *Contemporary Management*. Edith Cowan University.: McGraw-Hill Irwin.