

Quality certification for rural tourism in indigenous communities of central Mexico

Certificación de calidad para el turismo rural en comunidades indígenas del centro de México

Miranda-Rodríguez, Stephanie¹; Thomé-Ortiz, Humberto^{1*}; González-Domínguez, Irais²;
Ovando-Flores, Huitzilihuit¹; Jouault, Samuel François³

¹Universidad Autónoma del Estado de México. Instituto de Ciencias Agropecuarias y Rurales (ICAR). El Cerrillo Piedras Blancas, Toluca. Estado de México. México. CP. 50200. ²Universidad Autónoma del Estado de México. Facultad de Turismo y Gastronomía. Cerro de Coatepec s/n, Ciudad Universitaria, Toluca de Lerdo, México C.P. 50110. ³Universidad Autónoma de Yucatán. Carretera, Facultad de Ciencias Antropológicas. Mérida-Tizimin, Cholul, Mérida, Yucatán. C.P. 97305.

*Autor de correspondencia: humbertothome@hotmail.com

ABSTRACT

Objective: to evaluate the conditions for applying a tourism quality certification in two rural communities in central Mexico.

Design/methodology/approach: From the perspective of action research, a multiple case study was carried out, recovering qualitative and quantitative elements. Observation and interviews were the tools for obtaining data, which were interpreted from the economy of quality.

Results: In the State of Mexico there are ecotourism parks with possibilities to implement quality labels but for them it is crucial to develop comprehensive training strategies.

Limitations of the study/implications: The study is limited to the ethno-tourism projects of the State of Mexico, so it is important to assess whether certification processes are viable in other rural tourism modalities and in other socio-cultural contexts.

Findings/conclusions: It is noted that the development and implementation of a quality label serves as a differentiation strategy for tourism services offered in a territory, thereby contributing to the diversification of the rural economy.

Keywords: Differentiated quality, ethnic tourism, territory, alternative markets

RESUMEN

Objetivo: evaluar las condiciones para aplicar una certificación de calidad turística en dos comunidades rurales del centro de México.

Diseño/metodología/aproximación: Desde la perspectiva de la investigación-acción, se llevó a cabo un estudio de caso múltiple, recuperando elementos cualitativos y cuantitativos. La observación y las entrevistas fueron las herramientas para la obtención de datos, los cuales fueron interpretados desde la economía de la calidad.

Resultados: En el Estado de México existen parques ecoturísticos con posibilidades para implementar sellos de calidad, y para ello, es crucial desarrollar estrategias de capacitación integral.

Limitaciones del estudio/implicaciones: El estudio se limita a los proyectos etnoturísticos del Estado de México, por lo que es importante valorar si los procesos de certificación son viables en otras modalidades de turismo rural y en otros contextos socioculturales.

Hallazgos/conclusiones: Se observa que el desarrollo y la implementación de un sello de calidad sirve para diferenciar e los servicios turísticos que se ofertan en un territorio, contribuyendo con ello a la diversificación de la economía rural.

Palabras clave: Calidad diferenciada, turismo étnico, territorio, mercados alternativos.

INTRODUCCIÓN

La definición clásica del espacio rural ha tenido una estrecha relación con las actividades primarias y se ha construido en oposición a las concepciones sobre el espacio urbano. Sin embargo, esta visión sectorial se ha ido transformando a lo largo de los años, incorporando gran diversidad de actividades e interacciones que vinculan al campo con los centros urbanos y al sector terciario (Cartón de Grammont, 2004). Estas nuevas articulaciones han producido cambios significativos en los espacios rurales que se expresan a partir de modelos de pluri actividad campesina, multifuncionalidad de los territorios y feminización del trabajo rural (Babilonia, 2014; Pérez, 2001, Cartón de Grammont, 2004). Lo anterior, ha generado configuraciones más complejas y la ruptura del paradigma rural como espacio de producción primaria, abriendo la posibilidad de considerar al campo como un escenario industrial y de servicios (CEDRSSA, 2006).

De esta manera, el campo adquiere nuevas funciones como las residenciales, turísticas, de conservación y valoración del patrimonio, o se vuelve referente ecológico (CEDRSSA, 2006; Cartón de Grammont, 2004; Pérez, 2001). Dichas funciones suponen el surgimiento de actividades distintas a las agrícolas, como una respuesta a las manifestaciones de exclusión social que presenta la globalización para el medio rural, representando estrategias de supervivencia (CEDRSSA, 2006). Lo anterior se traduce en unidades de producción diversificadas y fuerzas de trabajo pluriactivas, debido a que la población se ocupa de las distintas actividades económicas del territorio (Aguilar, 2014; Rosas, 2013; Cartón de Grammont, 2004).

La implementación de la actividad turística representa un gran potencial para las zonas rurales de países en desarrollo, convirtiéndose en algunos casos en una de sus principales actividades económicas (Lima *et al.*, 2012; Quintero, 2004). Se le considera herramienta de crecimiento económico y desarrollo, ya que contribuye a mitigar la pobreza, el hambre y mejora la calidad de vida de los habitantes, mediante el correcto aprovechamiento de los recursos naturales y culturales de las localidades (Lima *et al.*, 2012).

Sellos de certificación turística

Desde el ámbito internacional hasta el regional se han instituido diversos mecanismos de certificación, tales como los sellos, normas, certificacio-

nes, distintivos y nombramientos que evalúan la calidad de los productos y servicios turísticos en términos de gestión, infraestructura, desarrollo, servicios, productos, actividades y sustentabilidad, todos ellos pretenden otorgar prestigio y diferenciación, siendo un elemento clave para la competitividad de los destinos (Kompula, 2014). El ejemplo de la marca "Q", de España, se basa en impulsar la mejora de calidad para satisfacción del cliente y de este modo diferenciar de sus competidores a los destinos auténticos: (Álvarez-García *et al.*, 2013; ISQ, 2012), Costa Rica cuenta con la Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST), cuyo principal objetivo es fomentar la sustentabilidad en el contexto de la competitividad turística, certificación que pretende diferenciar a las empresas turísticas de acuerdo al grado de sostenibilidad que presentan con relación al manejo de los recursos naturales, culturales y sociales, (CST, 2016). En México existen las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) en materia de turismo y un certificado de calidad ambiental turística otorgado por la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA) y la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT). En Querétaro, México, el Grupo Ecológico Sierra Gorda I.A.P., diseñó su distintivo "el Sello Sabino", el cual comprende la certificación de fondas y alojamientos, principalmente cabañas; otorgándose los a quienes cuentan con los mejores estándares de calidad, resaltando que el sello está orientado a la sustentabilidad. (GESIAP, 2016)

El Estado de México cuenta con varios proyectos ecoturísticos con potencial considerable para implementar estrategias de desarrollo

local que generen inversiones y favorezcan la conservación del territorio, y que, al mismo tiempo logren mantener los atributos naturales y culturales del territorio, que son los elementos sustantivos con los que pueden generar propuestas de turismo rural. Ciertamente, la conservación y apropiada gestión de los recursos endógenos, está supeditada a buenas prácticas que incorporen la calidad en su sentido más amplio. Para ello es necesario desarrollar distintivos de calidad que generen identidad y construyan lazos de confianza con los consumidores (Skálová y Peruthova, 2016). El objetivo de este trabajo fue determinar la viabilidad para aplicar un proceso de certificación de la calidad de turismo rural en dos comunidades indígenas del centro de México.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se buscó la distinción mediante un sello que promoviera la calidad en los productos y servicios de tres parques ecoturísticos en el Estado de México. Para el logro de tal objetivo se desarrolló un estudio de caso múltiple. Se desarrolló una estrategia de intervención con un enfoque IAP (Investigación Acción Participante) que de acuerdo con Ander Egg (2003) es una metodología social de tipo cualitativa, cuyo objetivo es resolver problemas de un colectivo a través de la integración y participación de los propios actores locales. Esta perspectiva metodológica privilegió la participación de los actores sociales para que, a través de sus prácticas y el entendimiento propio del mundo, proponiendo una estrategia de desarrollo (Murillo-Torrecilla, 2012).

Para la aplicación de la IAP se diseñó un estudio de caso múltiple en tres parques ecoturísticos consolidados, que se encuentran en el Estado de México y que fueron impulsados y financiados por la CDI (Comisión para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas). La investigación se dividió en tres fases: i) investigación bibliográfica, ii) trabajo de campo donde se aplicaron cuestionarios a turistas y expertos a partir del método Delphi (Ander Egg, 2003b) y iii) la construcción colectiva de una propuesta de sello de calidad. Las tres unidades de observación se seleccionaron tomando en cuenta los siguientes criterios: que

fueran parques ecoturísticos consolidados a través de demostrar una operación turística frecuente, contar con personal capacitado y tener la candidatura o pertenencia al distintivo Paraisos Indígenas. Los parques elegidos fueron Ha-Maaloma y Presa del Llano en Villa del Carbón; y Corral de Piedra en Amanalco de Becerra (Figura 1).

El parque Ha-Maaloma se ubica en San Luis Anáhuac dentro del municipio de Villa del Carbón. Se encuentra a 2352 m de altitud, clima templado frío y temperatura media anual de 20 °C (SEDESOL, 2011). Su tenencia de la tierra es ejidal, incursionó en el turismo en el año 2015, es administrado y operado por un comité representativo de 80 ejidatarios.

Presa del Llano se encuentra al suroeste de Villa del Carbón, en la localidad de San Jerónimo Zacapexco, a una altitud de 2800 m, clima templado-frío (SEDESOL, 2011), se inscribe en tierras comunales y es parte de un proyecto en el que están involucrados 1500 comuneros.

Corral de Piedra se ubica en la cuenca Amanalco-Valle de Bravo, al sur del volcán Nevado de Toluca, en el municipio Amanalco de Becerra, a 2,780 m de altitud, clima subhúmedo con lluvias en verano, temperatura media anual de 13 °C (Suárez, 2018). El parque es propiedad ejidal, e involucra 50 ejidatarios.

En las localidades donde se ubican los tres parques estudiados existen asentamientos indígenas otomíes involucrados directamente con la actividad turística (González-Domínguez et al., 2018). De acuerdo con la Secretaria de

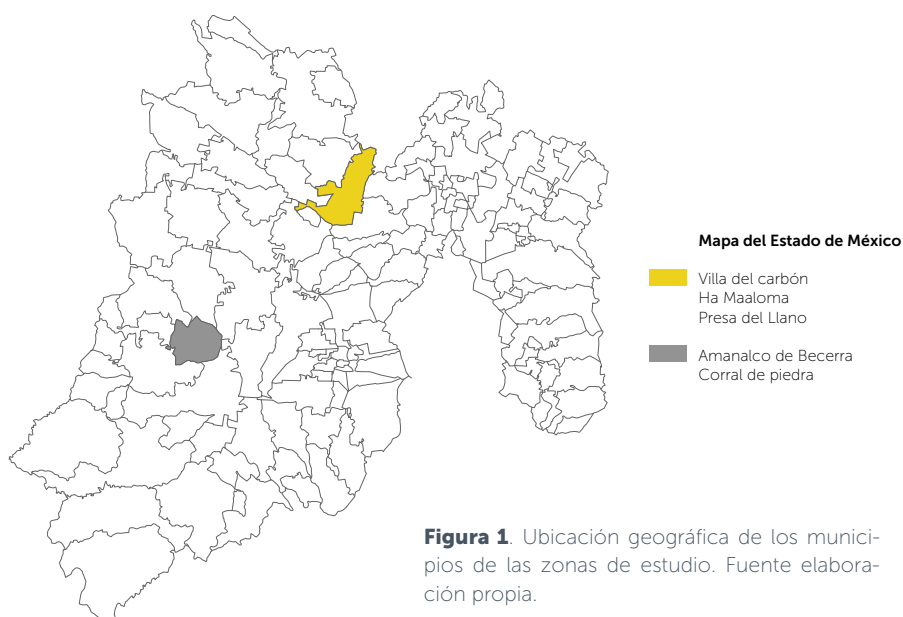


Figura 1. Ubicación geográfica de los municipios de las zonas de estudio. Fuente elaboración propia.

Desarrollo Social (SEDESOL, 2013) y las localidades donde se ubican son catalogadas como zonas rurales con alto grado de marginación y rezago social medio-alto.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Componentes de calidad reconocidos en los parques ecoturísticos

Los parques estudiados presentan una infraestructura similar consistente de cabañas, oferta alimentaria, asadores y sanitarios. También las actividades ofrecidas muestran similitudes, tales como la tirolesa, deportes acuáticos, senderismo, ciclismo, pesca y camping. Esto representa una constante en los elementos cuantificables de los parques, a lo que se debe agregar que los recursos naturales y culturales también guardan similitudes. Lo anterior, genera una oferta turística medianamente homogénea que no representa una propuesta de valor en el mercado, siendo evidente la necesidad de encontrar los atributos diferenciados en cada parque. Los casos observados muestran que ninguno de los parques se ha preocupado por desarrollar una propuesta de valor, basada en la calidad diferenciada.

Las principales carencias que se presentan están relacionadas con la falta de especialización por parte de los actores locales, tales como la falta de adopción y aplicación de medidas de seguridad, falta de mantenimiento en el equipo e instalaciones y desconocimiento de los riesgos en la actividad turística. Además de una falta de integración de las cocinas locales, puesto que la oferta de alimentos, sobre todo en fines de semana, es genérica y está sujeta a la labor que desempeñan las mujeres.

Se debe tomar en cuenta que, a pesar de dichas carencias, los parques cuentan con visitantes que hacen uso de los servicios, y en la medida de que los prestadores de servicios se vayan especializando pueden incentivar la visita de nichos de turistas especializados (Roberts y Hall, 2004). Se observa que un común denominador para el éxito del turismo rural es la presencia de un capital rural bien conservado y un entramado de bienes y servicios, que funcionan como un vehículo para articular experiencias significativas y de calidad, vinculadas con la naturaleza y la cultura (Alejandre-Castellanos *et al.*, 2019). Los parques cuentan con fortalezas y oportunidades que los benefician para consolidarse como detonantes del desarrollo y la dinamización económica del territorio, pero ello no es factible sino se acompaña de una estrategia de calidad.

Sello de certificación en comunidades indígenas

La elaboración de un sello de calidad, enfocado al turismo rural, presenta una alternativa al modelo

empresarial, ya que su elaboración está centrada en las características de los proyectos que se encuentran en el medio rural y en los actores sociales involucrados. En este sentido, se vuelve relevante contar con elementos que permitan afianzar el proyecto, tales como el objetivo general, objetivos particulares, misión, visión, planeación estratégica para el desarrollo e implementación de un sello (Figura 2).

La etapa de selección, comprende los siguientes pasos: i) Solicitud y firma de carta compromiso donde se dan a conocer los derechos y obligaciones de la organización y sus miembros. ii) Se establecen los requisitos legales y organizacionales, tales como acta constitutiva, registro de la Secretaria de Hacienda, inscrito en el Registro Nacional de Turismo, tener una antigüedad de dos años, estar catalogado como comunidad rural y contar con una clave de municipio. iii) Conformar un comité interno de selección, el cual estará encargado de la aplicación y seguimiento de la certificación para garantizar la adecuada implementación del proceso.



Figura 2. Etapas para la obtención de sellos de calidad. Fuente elaboración propia.

La siguiente etapa es la de diagnóstico, donde una vez que se conoce el destino turístico se evalúan aspectos, tales como la identificación del destino, la organización, sus integrantes, la propuesta de valor, la infraestructura, las actividades, los tipos de recorrido y la señalética, entre otros. A esta etapa le sigue la de planificación estratégica la cual comprende aspectos como el análisis de la organización (mediante matriz FODA), identificación de puntos de mejora, propuestas de mejora, selección del programa de capacitación y visitas de validación. Aquí es relevante que exista la participación de los involucrados en el destino turístico, ya que ellos realizarán las propuestas de mejora.

La etapa tres incluye la mejora de la calidad, en donde se busca enriquecer las condiciones de calidad a través de auditorías externas y la aplicación de propuestas de mejora interna, cumpliendo con los indicadores de la calidad turística, tales como las sociales, empresariales, culturales, ambientales, de higiene, servicio y de seguridad. La etapa cuatro considera la validación-certificación del proceso, en la cual se hace entrega de un expediente para poder evaluar el cumplimiento de las etapas previas, una vez que se realizó este proceso, se otorga la certificación, misma que estará sujeta a continuar con el programa mediante la autorregulación de sus procesos.

CONCLUSIONES

Lograr que los sellos sean parte de la comunidad, se traduce en una ventaja hacia la gestión del turismo, debido a que los procesos de regulación y verificación no son ajenos, sino que forman parte del desarrollo e implementación del mismo sello. Los sellos de calidad son de carácter voluntario, tanto aquellos que se desarrollan y auto gestionan, como aquellos que cuentan con un aval institucional. El presente diseño se enfoca en los parques eco turísticos del Estado de México; sin embargo, esto no significa que el modelo pueda desarrollarse en otros lugares. La adecuada implementación de un sello puede significar un beneficio para los habitantes, el territorio y visitantes. Reconocer un sello que otorgue seguridad sobre los servicios y actividades turísticas dentro de un territorio, traería consigo captar un mayor número de visitantes y, hasta cierto punto, volver la atención del parque una actividad económica principal.

LITERATURA CITADA

Aguilar, E. (2014) Los nuevos territorios rurales. De la agricultura a la multifuncionalidad. Endoxa: Series Filosóficas. 33: 73-98

- Alejandro-Castellanos, L. R., Deveze-Murillo, P., Mora-Brito, Á. H., & Villagómez-Cortés, J. A. (2019). Potencial del agroturismo como actividad emergente en el municipio de Cuicláhuac, Veracruz, México. *Estudios Sociales. Revista de Alimentación Contemporánea y Desarrollo Regional*, 30(55).
- Álvarez-García, J., Fraiz-Brea, J. A. & Del Río-Rama, M. C. (2013) «Q DE CALIDAD TURÍSTICA». *BARRERAS A LA IMPLANTACIÓN Y CERTIFICACIÓN*. Cuadernos de Turismo, (32). 11-35 Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39827029001>. (02 de septiembre de 2017).
- Ander-Egg, E. (2003a). *Repensando la investigación-acción-participativa. Comentarios, críticas y sugerencias*. Lumen Humanitas.
- Ander-Egg, E. (2003b). *Métodos y técnicas de investigación social IV. Técnicas para la recogida de datos e información*. Lumen Humanitas.
- Babilonia, R. (2014). *Estudios e investigaciones: nueva ruralidad; enfoques y propuestas para América Latina*. Cuadernos de Geografía: Revista Colombiana de Geografía, 23(1), 189-193.
- Cartón de Grammont, H. (2004). *La nueva ruralidad en América Latina*, Revista Mexicana de Sociología. 66: 279-300.
- CEDRSSA (Centro de Estudios para el Desarrollo Rural Sustentable y la Soberanía Alimentaria) (2006) *Escenarios y actores en el medio rural*.
- CST (Certificación para la Sostenibilidad Turística). (2016). *Certificación para la Sostenibilidad*. Recuperado de: <http://www.turismo-sostenible.co.cr/index.php>. Turística. (02 de noviembre de 2017).
- GESIAP (Grupo Ecológico Sierra Gorda I.A.P.). (2016). *Sierra Gorda Ecotours*. Grupo Ecológico Sierra Gorda I.A.P. Recuperado de: <http://sierragordaecotours.com/es/quienes-somos/>. (20 de septiembre de 2017).
- González-Domínguez, I., Thomé-Ortiz, H. & Osorio-González, R. (2018) *Políticas turísticas y etnoturismo: entre la rururbanización y el desarrollo de capacidades*. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural PASOS. 6 (1), 21-36. Recuperado de: http://www.pasosonline.org/Publicados/16118/PS118_02.pdf. (10 de febrero de 2018).
- ISQ (Implantació de Sistemes de Qualitat S. L. N. E.) (2012). *Q de Calidad Turística. Implantació de Sistemes de Qualitat S. L. N. E.* Recuperado de: <https://www.isq-turistica.com/servicios/q-de-calidad-tur%C3%ADstica/>. (02 de noviembre de 2017).
- Kompula, R. (2014). *The role of individual entrepreneurs in the development of competitiveness for a rural tourism destination – A case study*. Tourism Management. 40: 361-371.
- Lima, Susana., García-Gómez, Cecilia S., Gómez-López, Domingo. & Eusébio, Celeste. (2012). *El Turismo como una estrategia para el mundo en desarrollo: el Programa UNWTO. Volunteers*. PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 10 (3). 303-314.
- Murillo-Torrecilla, F. (2012). *Propósitos de la investigación acción*. En *Investigación Acción*. Disponible en: https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/Inv_accion_trabajo.pdf. (10 de noviembre de 2017)
- Pérez, E. (2001). *Hacia una nueva visión de lo rural. Una nueva ruralidad en América Latina*, 3(2), 17-29.
- Quintero, J. L. (2004). *Los impactos económicos, socioculturales y medioambientales del turismo y sus vínculos con el turismo sostenible*. In *Anales del museo de América*. 12, 263-274

- Roberts, L., & Hall, D. (2004). Consuming the countryside: Marketing for 'rural tourism.' *Journal of Vacation Marketing*, 10(3), 253–263.
- Rosas, M. (2013). Nueva ruralidad desde dos visiones de progreso rural y sustentabilidad: *Economía Ambiental y Economía Ecológica*. Polis: *Revista Latinoamericana*, 12(34), 24.
- SECTUR (Secretaría de Turismo) Gobierno de México (2020) Certificación Turística. Recuperado de: <https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/CertificacionTuristica.aspx> (06 de febrero de 2020)
- SEDESOL (Secretaría de Desarrollo Social). (2013). Catálogo de Localidades. Secretaría de Desarrollo Social. Recuperado de: <http://www.microrregiones.gob.mx/catloc/contenido.aspx?refnac=151120002>. (25 de septiembre de 2018).
- SEDESOL (Secretaría de Desarrollo Social). (2011) Atlas de Riesgos del Municipio de Villa del Carbón, Estado DE MÉXICO 2011. Recuperado de: http://rmgir.proyectomesoamerica.org/PDFMunicipales/2011/vr_15112_AR_VILLA_CARBON.pdf (10 de febrero de 2020)
- Skálová, E. & Peruthova, A. (2016). Quality in Rural Tourism Services. *International Scientific Days*. 1: 1-8.
- Suárez, G. (18, enero 2018) Parque Ecoturístico Corral de Piedra: el ecoturismo como actividad económica sostenible para los ejidos forestales [Mensaje en un blog] Recuperado de: <https://www.ccmss.org.mx/parque-ecoturistico-corral-piedra-ecoturismo-actividad-economica-sostenible-los-ejidos-forestales/> (10 de febrero de 2020).

