

# **Instituto Politécnico Nacional**

**Centro Interdisciplinario de Investigación Para el  
Desarrollo**

**Integral Regional Unidad Oaxaca**



**Maestría en Gestión de Proyectos para el Desarrollo Solidario**

**Título: Gestión y gobernanza en empresas comunitarias. El caso de  
Ecotur Yahuiche S.P.R. de R.I.**

**Tesis que para obtener el grado de:  
Maestro en Gestión de Proyectos para el Desarrollo Solidario**

**Presenta:**

C.P. Ofelia Martínez Ruíz

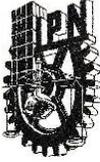
**Directores de tesis:**

M. en A. Laura Lourdes Gómez Hernández

M. en C. Graciela Eugenia González Pérez

Santa Cruz Xoxocotlán, Oaxaca, México. Junio 2018.

# Acta de revisión de tesis



SIP-14-BIS

## INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

### ACTA DE REVISIÓN DE TESIS

En la Ciudad de Oaxaca siendo las 13:00 horas del día 31 del mes de mayo del 2018 se reunieron los miembros de la Comisión Revisora de la Tesis, designada por el Colegio de Profesores de Estudios de Posgrado e Investigación de CIIDIR Oaxaca para examinar la tesis titulada:

Gestión y gobernanza en empresas comunitarias. El caso de Ecotur Yahuiche S.P.R. de R.I.

Presentada por el alumno:

Martínez

Ruiz

Ofelia

Apellido paterno

Apellido materno

Nombre (s)

Con registro: 

B	1	6	0	2	3	5
---	---	---	---	---	---	---

aspirante de:

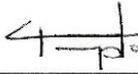
Maestría en Gestión de Proyectos para el Desarrollo Solidario

Después de intercambiar opiniones los miembros de la Comisión manifestaron **APROBAR LA TESIS**, en virtud de que satisface los requisitos señalados por las disposiciones reglamentarias vigentes.

### LA COMISIÓN REVISORA

Directores de tesis

  
M. en A. Laura Lourdes Gómez  
Hernández

  
M. en C. Graciela Eugenia González  
Pérez

  
Dr. Alfonso Vásquez López

  
Dr. Emilio Martínez Ramírez

  
Dr. Mario Enrique Fuente Carrasco

PRESIDENTE DEL COLEGIO DE PROFESORES

  
Dr. Salvador Isidro Belmonte Jiménez



CENTRO INTERDISCIPLINARIO  
DE INVESTIGACIÓN PARA EL  
DESARROLLO INTEGRAL REGIONAL  
CIIDIR  
UNIDAD OAXACA  
IPN

# Carta de autorización de uso de obra para difusión



## *INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO*

### *CARTA CESION DE DERECHOS*

En la Ciudad de Oaxaca el día 25 del mes junio del año 2018, el (la) que suscribe Ofelia Martínez Ruíz alumno (a) del Programa de Maestría en Gestión de Proyectos para el Desarrollo Solidario con número de registro B160235, adscrito al Centro Interdisciplinario de Investigación para el Desarrollo Integral Regional, Unidad Oaxaca, manifiesta que es autor (a) intelectual del presente trabajo de Tesis bajo la dirección de la M. en A. Laura Lourdes Gómez Hernández y M. en C. Graciela Eugenia González Pérez y cede los derechos del trabajo intitulado Gestión y gobernanza en empresas comunitarias. El caso de Ecotur Yahuiche S.P.R. de R.L., al Instituto Politécnico Nacional para su difusión, con fines académicos y de investigación.

Los usuarios de la información no deben reproducir el contenido textual, gráficas o datos del trabajo sin el permiso expreso del autor y/o director del trabajo. Este puede ser obtenido escribiendo a la siguiente dirección [mtzrofelia@gmail.com](mailto:mtzrofelia@gmail.com). Si el permiso se otorga, el usuario deberá dar el agradecimiento correspondiente y citar la fuente del mismo.

Ofelia Martínez Ruíz

Nombre y firma



CENTRO INTERDISCIPLINARIO  
DE INVESTIGACIÓN PARA EL  
DESARROLLO INTEGRAL REGIONAL  
C.I.I.D.I.R.  
UNIDAD OAXACA  
I.P.N.

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios la oportunidad que me ha dado para cumplir mis metas.

Gracias a mi familia por su apoyo.

Expreso mi más sincero agradecimiento mis directoras de tesis y profesores de la maestría en gestión, por el apoyo brindando en el transcurso de esta etapa de mi vida.

# Índice

	Página
Acta de revisión de tesis .....	II
Carta de autorización de uso de obra para difusión.....	III
Agradecimientos.....	IV
Índice .....	V
Resumen .....	VIII
Abstract .....	IX
Introducción .....	10
Capítulo 1. Selección del tema de investigación .....	13
1.1 Antecedentes .....	13
1.2 Planteamiento del problema .....	18
1.3 Justificación.....	21
1.4 Objetivos .....	23
1.4.1 Objetivo general .....	23
1.4.2 Objetivos específicos.....	23
Capítulo 2. Revisión de literatura.....	24
2.1 Empresas comunitarias.....	24
2.2 Ecoturismo comunitario .....	25
2.3 Economía solidaria .....	26
2.4 Comunalidad y gobernanza .....	27
2.5 Gobernanza y gestión de la empresa comunitaria .....	30
2.6 Organización .....	31
2.7 Calidad .....	32
2.7 Interculturalidad .....	33
2.8 Sistema de gestión de la calidad.....	34
Capítulo 3. Marco metodológico.....	36
3.1 Normas ISO.....	36
3.1.1 Principios básicos de la gestión de la calidad de la norma ISO 9000.....	36
3.1.2 Requisitos de la norma ISO 9001 .....	38
3.2 Ciclo Deming .....	42
3.3 Investigación Acción Participativa (IAP).....	44

Capítulo 4. Metodología de la investigación.....	46
4.1 Descripción de la zona de trabajo.....	46
4.1.1 Localización geográfica.....	46
4.2 Metodología .....	49
4.1 Diagnóstico de la situación actual e identificación de procesos de Ecotur Yahuiche .....	50
4. 2 Integración de la información documentada .....	51
4. 3 Implementar y evaluar el sistema de gestión de la calidad en Ecotur Yahuiche .....	52
Capítulo 5. Resultados.....	54
5.1 Necesidades en la presentación del servicio ecoturístico, manifestadas por el comité ecoturístico..	54
5.3 Situación actual del proyecto ecoturístico .....	57
5.4 Validación de política de calidad .....	58
5.5 Identificación de procedimientos que integran el manual de calidad.....	59
5.6 Manual de calidad .....	61
Anexo A: Manual de procedimientos.....	88
Anexo B: Matriz de interacción de procesos.....	137
Anexo C Matriz de responsabilidades de calidad.....	138
Anexo D Glosario.....	142
Anexo E Acta constitutiva del comité interno de calidad de Ecotur Yahuiche S.P.R. de R.I. ....	144
Anexo F Lista maestra de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad .....	146
Anexo G Lista maestra de documentos internos .....	148
Anexo H Lista maestra de documentos externos.....	149
Anexo I Formato reporte de no conformidad .....	150
Anexo J Formato de reservación de visitantes .....	151
Anexo K Formato de registro de visitantes .....	152
Anexo L Formato de asignación de responsable del servicio de alimentación .....	153
Anexo M Formato de registro de huéspedes .....	154
Anexo N Formato de registro de senderos .....	155
Anexo O Modelo de procesos .....	156
Capítulo 6. Discusiones.....	158
Capítulo 7. Conclusiones y recomendaciones .....	162
Referencias bibliográficas .....	165
Anexo: memoria fotográfica .....	168

## Índice de tablas y figuras

Tabla 1. Clasificación de actividades de turismo de naturaleza.....	15
Tabla 2. Estados representativos de empresas comunitarias .....	19
Tabla 3. Arreglos institucionales que inciden en la gobernanza en comunidades de la Sierra Norte.....	30
Tabla 4. Mamíferos que conforman la fauna de Ixtlán de Juárez. ....	48
Tabla 5. Aves que conforman la fauna de Santa María Yahuiche .....	49
Tabla 6. Descripción de sucesos importantes en Ecotur Yahuiche.....	57
Tabla 7. Procedimientos que integran el manual de calidad.....	61

Figura 1. Modelo de sistema de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.....	43
Figura 2. Fases del ciclo Deming.....	44
Figura 3. Fases de la investigación acción participativa.....	46
Figura 4. Mapa de localización de Santa María Yahuiche.....	47
Figura 5. Diseño mixto IAP y PHVA.....	51
Figura 6. Línea del tiempo de Ecotur Yahuiche.....	56

## **Resumen**

En esta tesis se desarrolla un sistema de gestión de la calidad (SGC) para implementarse en una empresa comunitaria de turismo de naturaleza en Santa María Yahuiche, Ixtlán de Juárez Oaxaca, México. En Ecotur Yahuiche, la gestión empresarial recae en un comité ecoturístico elegido para un periodo de tres años, por la asamblea comunitaria. Bajo esa premisa, la dinámica empresarial retoma elementos de Comunalidad, Gobernanza y Sistemas normativos internos. El comité ecoturístico cubre múltiples funciones, por una parte, sus actividades están apegadas al sistema de cargos, por la otra, desarrollan actividades ecoturísticas a nivel empresarial, que no son del todo conocidas. Este trabajo deriva de una necesidad expresada por el comité ecoturístico y su interés por implementar mecanismos de registro y control. Con ello, cubrir requisitos para alcanzar una certificación a través de la norma mexicana NMX-AA-133-SCFI-2013 requisitos y especificaciones de sustentabilidad del ecoturismo. Mediante metodología mixta y un diseño de investigación acción participativa (IAP) y el método planear, hacer, verificar y actuar (PHVA), el trabajo se realizó en tres etapas; diagnóstico, integración de información y documentos e implementación y evaluación. La tesis responde afirmativamente a las preguntas de investigación acción; ¿Es posible complementar las funciones del comité ecoturístico de Ecotur Yahuiche, si se integra un mecanismo que permita sistematizar sus procesos sustantivos y guíen los procedimientos de los servicios ecoturísticos? , ¿Al complementar las funciones del comité, se fortalecerá la organización interna del emprendimiento?

El turismo alternativo que desarrolla Ecotur Yahuiche genera beneficios económicos y sociales a nivel local. La relación visitante-anfitrión se desarrolla en un ambiente de interculturalidad. Se trata de entablar una comunicación con interacción entre los visitantes procedentes de culturas diferentes y la comunidad. El SGC se integró en un manual de procedimientos y un manual de calidad. El proceso de integración e implementación resaltó en la importancia de conciliar la forma de organización comunitaria con las funciones que el comité ecoturístico debe desempeñar. Una de las principales conclusiones es que el SGC facilita la ejecución de funciones de tipo empresarial realizadas por el comité ecoturístico de Ecotur Yahuiche. Se puede extender a otras empresas comunitarias.

**Palabras clave:** Comité ecoturístico, organización, sistema de gestión de la calidad, interculturalidad

## **Abstract**

In this thesis, a quality management system (QMS) is developed to be implemented in a community nature tourism company in Santa María Yahuiche, Ixtlán de Juárez Oaxaca, Mexico. In Ecotur Yahuiche, business management falls on an ecotourism committee elected for a period of three years, by the community assembly. Under this premise, the business dynamic takes back elements of Communalism, Governance and Internal Regulatory Systems. The ecotourism committee covers multiple functions, on the one hand, its activities are attached to the charges system, on the other, they develop ecotourism activities at the business level, which are not completely known. This work derives from a need expressed by the ecotourism committee and its interest in implementing registration and control mechanisms. With this, cover requirements to achieve a certification through the Mexican standard NMX-AA-133-SCFI-2013 ecotourism sustainability requirements and specifications. Through mixed methodology and a participatory action research design (IAP) and the plan, do, verify and act method (PHVA), the work was carried out in three stages; diagnosis, integration of information and documents and implementation and evaluation. The thesis answers affirmatively to the questions of action research; Is it possible to complement the Ecotur Yahuiche ecotourism committee functions, if a mechanism is integrated to systematize its substantive processes and guide the procedures of ecotourism services? When complementing the functions of the committee, will the internal organization of the enterprise be strengthened?

The alternative tourism developed by Ecotur Yahuiche generates economic and social benefits at the local level. The visitor-host relationship develops in an intercultural environment. It is about establishing a communication with interaction between visitors from different cultures and the community. The QMS was integrated into a procedures manual and a quality manual. The process of integration and implementation highlighted the importance of reconciling the form of community organization with the functions that the ecotourism committee should perform. One of the main conclusions is that the SGC facilitates the execution of business-like functions carried out by the ecotourism committee of Ecotur Yahuiche. It can be extended to other community companies.

**Keywords:** ecotourism committee, organization, quality management system, interculturality.

## **Introducción**

Oaxaca, localizado en el sureste de México, cuenta con una gran biodiversidad, riquezas culturales, distintos y bellos escenarios naturales (López, 2014). La Sierra Norte de Oaxaca tiene trascendencia por ser considerada una región prioritaria para proyectos de conservación, por la presencia de una gran riqueza biológica (Fuente & Ramos, 2013).

En este sentido, se genera una oportunidad para el establecimiento de empresas de ecoturismo comunitario. Mismas que desarrollan recorridos por senderos, servicios de hospedaje y comedores para satisfacer la creciente demanda del sector turístico, por destinos de turismo de naturaleza (López, 2014).

Cabe mencionar que el turismo de naturaleza en la Sierra Norte se suma a otras experiencias productivas de ésta región, como son: las empresas forestales, las embotelladoras de agua y la empresa de cantera (López, Gasca & Palomino, 2016).

El funcionamiento de estas empresas está basado en la comunalidad y gobernanza comunitaria. La comunalidad es la forma con la que se pronuncia la vida social de una comunidad, esta ideología, actualmente la portan diversas comunidades rurales que se rigen por los bienes comunales, sistemas de cargo, asamblea y tequio (Maldonado, 2002).

A la manera en que estas localidades establecen acuerdos y toman decisiones, se denomina gobernanza. Esta forma es caracterizada por un involucramiento de la ciudadanía en la toma de decisiones, lo cual supone una estructura no jerárquica sino horizontal, que implica corresponsabilidad y transparencia en la rendición de cuentas, a fin de generar confianza en la resolución de las necesidades colectivas (Gasca, 2014).

La realización de cargos, no garantiza un ingreso económico, es un trabajo obligatorio, gratuito y permanente al servicio de la comunidad, que representan una dedicación sin recibir remuneración económica, pero llevan implícito un estatus de prestigio y satisfacción de la persona que lo ejerce (Martínez, 2010).

El desarrollo del SGC deriva de una necesidad expresada por el comité ecoturístico. Manifestaron su interés por implementar mecanismos de registro y control y con ello cubrir requisitos para alcanzar una certificación a través de la norma mexicana NMX-AA-133-SCFI-2013 requisitos y especificaciones de sustentabilidad del ecoturismo. Así como fortalecer su organización interna,

ya que el comité cubre una doble o incluso triple función, por una parte, sus funciones están apegadas al comisariado de bienes comunales, y otros cargos, por la otra, se ven en la necesidad de adaptar su participación a funciones que implican desarrollar actividades ecoturísticas, a nivel empresarial. La tesis responde afirmativamente a las preguntas ¿Es posible complementar las funciones del comité ecoturístico de Ecotur Yahuiche, si se integra un mecanismo que permita sistematizar sus procesos sustantivos y guíen los procedimientos de los servicios ecoturísticos? ¿Al complementar las funciones del comité, se fortalecerá la organización interna del emprendimiento?

A solicitud expresa del comité ecoturístico de Santa María Yahuiche, se consideró buscar opciones que permitan complementar sus funciones desde el punto de vista empresarial y contribuir al cumplimiento de los requisitos para su certificación, por lo que se implementó un del Sistema de Gestión de la Calidad que fortaleció la organización interna de la empresa comunitaria. El SGC respeta los aspectos organizativos de Ecotur Yahuiche y se adecúa a los requisitos de la norma ISO 9001:2008 (Organización Internacional de Normalización ISO, 2008). La existencia de empresas comunitarias en ámbitos regionales, como la Sierra Norte de Oaxaca es un ejemplo de apropiación de sus bosques, agua y sus recursos turísticos y refleja una forma de empoderamiento y de contribución al desarrollo económico y social comunitario (Ruiz, 2002).

La Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas (CDI) enfatiza que el ecoturismo es una herramienta que contribuye a la búsqueda de beneficios económicos, promueve la organización comunitaria y el aprovechamiento y cuidado del patrimonio natural y cultural (Fuente & Ramos, 2013).

El objetivo de este proyecto es desarrollar un sistema de gestión de la calidad que permita fortalecer la organización interna de la empresa Ecotur Yahuiche, bajo el enfoque de gobernanza comunitaria.

Para la realización de la presente tesis, se utilizó una metodología mixta. Se acompañó del diseño investigación acción participativa de Hernández, Fernández & Baptista (2006) ya que se interactuó con el comité ecoturístico de Ecotur Yahuiche. También se apegó al método planear, hacer, verificar y actuar, también conocido como ciclo Deming (James, 1997).

Los resultados obtenidos fueron, un diagnóstico de la empresa en la que se identificaron siete procesos, un manual de calidad y la implementación del SGC.

La implementación del sistema de gestión de la calidad está orientado a impulsar el intercambio y contacto cultural para fortalecer la participación social y satisfacer las necesidades del visitante y de las comunidades anfitrionas (Jiménez, 2013).

La implementación de los procesos sustantivos del servicio a los visitantes, deja un resultado satisfactorio. Se destaca la contribución, ya que, hasta el momento de la implementación del SGC no se tiene documentado alguna empresa de ecoturismo de la región que cuente con un sistema de gestión de la calidad que concilie los requisitos de la Norma ISO 9001 y la forma de organización comunitaria.

Se pone énfasis en un mecanismo que permite el complemento y fortalecimiento de funciones del comité ecoturístico y la organización interna de Ecotur Yahuiche desde un enfoque de gobernanza comunitaria y empresarial.

La presente tesis está dividida en siete capítulos, el primero describe la selección del tema de investigación; el segundo es el capítulo del referente teórico, donde destacan: Empresas comunitarias, Ecoturismo comunitario, Economía solidaria, Comunalidad y gobernanza, Sistema de gestión de la calidad y Normas ISO. El capítulo tres describe el marco metodológico; el cuarto capítulo describe la metodología, el quinto capítulo muestra los resultados, el sexto capítulo comprende la discusión de los resultados y por último el séptimo capítulo muestra las conclusiones.

# Capítulo 1. Selección del tema de investigación

## 1.1 Antecedentes

Actualmente los atractivos turísticos más notables son los destinos relacionados con la playa y los sitios arqueológicos. Sin embargo, existe un creciente interés por destinos que ofrezcan el contacto con la naturaleza. Este interés proviene por un cambio de preferencias, de un turismo contemplativo, que se limita a observar, al de experiencias, donde los turistas viven e interactúan con los atractivos naturales de manera única, personalizada y con servicios de calidad (López, 2014).

El turismo de naturaleza es considerado un turismo no masivo, que busca una relación más estrecha del turista con la naturaleza, que se compromete con el cuidado y conservación del entorno natural y cultural del área visitada (López & Palomino, 2008).

En este sentido la Secretaría de Turismo SECTUR (2006) define al Turismo de Naturaleza como:

Los viajes que tienen como fin, realizar actividades recreativas en contacto directo con la naturaleza y con las expresiones culturales que le envuelven con una actitud y compromiso de conocer, respetar, disfrutar y participar en la conservación de los recursos naturales y culturales. (p.2)

La SECTUR (2006) dividió al turismo de naturaleza en tres segmentos, cada uno orientado en el tipo de interés y actividades que el turista busca:

- El turismo de aventura, es aquel que tiene como fin, el realizar actividades recreativas, asociadas a desafíos impuestos por la naturaleza.
- El turismo rural, es aquel en el cual las actividades que realizan los turistas están dirigidas a interactuar y convivir con la comunidad rural anfitriona, promoviendo así el conocimiento y respeto de sus costumbres y formas de vida.
- El ecoturismo, es aquella modalidad turística ambientalmente responsable, consistente en viajar o visitar espacios naturales, con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales de dichos espacios. Así mismo, de respetar y valorar cualquier manifestación cultural del presente y del pasado que puedan encontrarse ahí, tiene bajo impacto ambiental y cultural.

Los países pioneros del ecoturismo son: Kenia, Costa Rica, Belice y Ecuador; en los cuales fue desarrollado por naturalistas y científicos que visitaron estas regiones atraídos por la diversidad biológica, para estudiar la flora y la fauna. Ellos se convirtieron en los primeros promotores del ecoturismo, al dar a conocer la biodiversidad de estos países y así propiciar la llegada de más investigadores, medios de comunicación, revistas especializadas y personas con interés de tener contacto con la naturaleza (Vanegas, 2006).

En 1981, Ceballos Lascuráin, empezó a usar la expresión turismo ecológico para designar las modalidades del turismo orientadas a la ecología. Esta expresión dio lugar al término ecoturismo en el año de 1983. Bajo esta perspectiva, el ecoturismo es concebido como herramienta de conservación (Vanegas, 2006).

Las actividades más reconocidas y practicadas en los respectivos segmentos de turismo de naturaleza se muestran en la Tabla 1.

Tabla 1. Clasificación de actividades de turismo de naturaleza.

<b>Turismo de aventura</b>	<b>Turismo Rural</b>	<b>Ecoturismo</b>
<b>Tierra:</b> Cabalgata Caminata Ciclismo de montaña Escalada Montañismo Rappel	Agroturismo Medicina tradicional Talleres gastronómicos Talleres artesanales Fotografía rural	Observación de la naturaleza Observación de fauna Senderismo interpretativo Talleres de educación ambiental Proyectos de investigación biológica
<b>Aire:</b> Paracaidismo Vuelo en: -Ala Delta -Globo Aerostático		Safari fotográfico Observación de fósiles Observación de atractivos naturales
<b>Agua:</b> Kayaquismo Pesca recreativa Buceo		

Fuente: elaboración propia con datos de la Secretaría de Turismo (2006).

## **Turismo de naturaleza en México**

Durante el año 2006 se obtuvo el primer inventario de turismo de naturaleza en México, el cual arrojó la existencia de un total de 1,239 empresas y/o proyectos, orientados a ofrecer servicios para este tipo de turismo a nivel nacional, observando que el 70% de ellas eran empresas que ya se encuentran en operación y recibiendo turistas, y el 30% correspondía a iniciativas en proceso de desarrollo. Asimismo, se identificó que el 74% de la oferta son empresas de tipo comunitario, integradas principalmente por grupos rurales y el 26% por empresas privadas (SECTUR, 2006). Entre los sitios ecoturísticos en México que son impulsados por las comunidades locales son, San Nicolás Totolapan, en la Ciudad de México; expediciones sierra norte y red integradora de la sierra norte, en Oaxaca; Sierra Gorda, en Querétaro; La selva del Marinero, en Veracruz; Escudo Jaguar, en Chiapas; Cuetzalan, en Puebla; San Juan Nuevo, en Michoacán; El Parque Ecoalberto, en Hidalgo (López & Palomino, 2008)

## **Ecoturismo comunitario en Oaxaca**

En Oaxaca se desarrolla una de las experiencias ecoturísticas más interesantes del país, la protagonizada por comunidades de la Sierra Norte: Ecoturixtlán, en Ixtlán de Juárez; Capulálpam de Méndez, en el municipio del mismo nombre; Amatlán, Cuajimoloyas y Llano Grande, correspondientes a San Miguel Amatlán; El Punto y Nexicho, en Santa Catarina Ixtepeji; Latuvi, Lachatao, Benito Juárez y La Nevería, en Santa Catarina Lachatao (Rosas & Correa, 2016).

La decisión de crear una empresa de ecoturismo en esta región surgió en 1993, cuando los comuneros de Benito Juárez decidieron en sus asambleas iniciar un proyecto ecoturístico en dicha comunidad, para generar ingresos, empleos y contribuir al desarrollo de sus comunidades, haciendo uso de sus tierras y evitar la tentación de que las empresas privadas incursionaran en esta actividad ante los atractivos de la Sierra Norte (Rosas & Correa, 2016).

Un año después de la decisión comunitaria, se conformó la primera empresa ecoturística en la comunidad de Benito Juárez. En ese mismo año se recibieron recursos para la conservación, provenientes del Fondo Canadá y de la Comisión de Cooperación Ambiental de América del

Norte, los cuales se utilizaron para el ecoturismo en Benito Juárez y Cuajimuloyas, esta última comunidad se incorporó también en 1994 (Rosas & Correa, 2016).

Posteriormente en 1996 se crea la empresa de ecoturismo Ecoturixtlán. En 1998 surgen otras en Santa Catarina Ixtepeji y en la Nevería y también se crea Expediciones Sierra Norte que funge como la operadora oficial de las empresas ecoturísticas mencionadas (Rosas & Correa, 2016).

En 1999 se crean las empresas de Latuvi y para el 2000 la de Llano Grande y Nexicho. En 2001 se crea otra en la comunidad de Santa Catarina Lachatao y en 2002 en la comunidad de San Miguel Amatlán. Por último, en 2004 se crea Turismo Ecológico Comunitario “Capulálpam Mágico” en la comunidad de Capulálpam de Méndez (Rosas & Correa, 2016).

El conjunto de las empresas mencionadas anteriormente, desarrollan, en orden de importancia, las siguientes modalidades turísticas: ecoturismo (100%), turismo de aventura (70%) y turismo rural (40%) (López et al., 2016).

Cuentan con una infraestructura turística basada, fundamentalmente, en cabañas y comedor. Ofrecen y proporcionan los servicios de hospedaje, alimentación, renta de equipos y actividades de contacto con la naturaleza y la comunidad anfitriona (López et al., 2016).

Cada una de las empresas es dirigida por un comité ecoturístico, designado por la asamblea, mediante la asignación de cargos por periodos de uno hasta tres años, o también por un consejo de administración, que desarrollan los trabajos necesarios para la administración de los recursos de la empresa y para la rendición de cuentas ante la asamblea comunitaria (López et al., 2016).

Este modelo comunitario de gestión empresarial puede variar de acuerdo con las necesidades particulares de cada organización. Un ejemplo de ello es el caso de la empresa Ecoturixtlán, la cual se conduce con una visión empresarial, en donde se contrata y paga salario a los encargados y la asamblea facilita su funcionamiento autónomo en algunas áreas internas de la organización (Fuente & Ramos, 2013).

De acuerdo a González, Thome & Osorio (2018) en el año 2014 se creó el “Programa para el Mejoramiento de la Producción y Productividad Indígena”, con la intención de incrementar las oportunidades de ingreso, capacitación y empleo en las comunidades. Son considerados como sujetos de apoyo, únicamente, los núcleos agrarios y las sociedades o empresas legalmente constituidas. Los apoyos económicos se otorgan en cuatro etapas:

- Para la formulación del Plan de Negocios
- Infraestructura y equipamiento
- Se otorga el Distintivo M a partir de módulos de capacitación en empresas turísticas respecto a diagnóstico, gestión, procesos, desarrollo humano y sistemas de información
- Certificación que se otorga a empresas establecidas que cuentan con distintivo “M” y con Punto Limpio o NMX133.

El distintivo M Moderniza representa un sistema de gestión para mejorar la calidad de la empresa turística, buscando ofertar productos y servicios de calidad, sustentables, eficientes y modernos (González et al., 2018).

### **Ecotur Yahuiche**

En Santa María Yahuiche, observando la riqueza natural y cultural y después de varias pláticas entre el comisariado de bienes comunales y un profesor investigador de la Universidad de la Sierra Juárez, en el año 2010 deciden integrar un comité ecoturístico e iniciaron el proyecto ecoturismo con los recursos con que contaban. En febrero del año 2014 se constituyeron legalmente bajo la denominación “Ecotur Yahuiche S.P.R. de R.I.”, también en esa misma fecha se inscribieron en el Registro Federal de Contribuyentes.

Una de las finalidades principales es generar fuentes de empleo para los habitantes de la localidad, aprovechar y conservar el recurso natural y brindar al visitante vivencias únicas en los recorridos culturales, de naturaleza y de observación de aves.

Actualmente Ecotur Yahuiche, pertenece a la Red Integradora de Ecoturismo de la Sierra Juárez de Oaxaca. Ofrece al visitante recorridos por senderos y miradores naturales, como son: el sendero la voladora, sendero del agua y sendero cultural.

El servicio de alimentación se da a través de las familias de la localidad que aceptan proporcionar esos servicios, lo cual representa un ingreso para las mismas, o bien el comité ecoturístico se encarga de acondicionar un espacio y proporcionar ese servicio a los visitantes. Así mismo, se ofrece servicio de alojamiento en el Hospedaje Tradicional Comunitario “Los Fresnos”.

## 1.2 Planteamiento del problema

El ecoturismo comunitario es una forma de organización empresarial sustentada en la propiedad y la autogestión de los recursos comunitarios, implica la valoración ambiental y del patrimonio cultural de las comunidades, capaz de generar beneficios económicos en el nivel local (López et al., 2016).

En México existen ocho Estados considerados como los más representativos en cuanto a empresas comunitarias (Tabla 2) (López et al., 2016).

Tabla 2. Estados representativos de empresas comunitarias.

<b>Estado</b>	<b>Empresas comunitarias</b>
Chiapas	113
<b>Oaxaca</b>	<b>108</b>
Veracruz	79
Quintana Roo	77
Hidalgo	63
Ciudad de México	21
Michoacán	68
Puebla	51
Otros	431
Total	1011

Fuente: López et al. (2016).

Como se aprecia, en Oaxaca y Chiapas se ubica el mayor número de empresas de ecoturismo comunitario. En Oaxaca se encuentra: Ecoturixtlán, La Nevería Latzi Belli, Benito Juárez, ecoturismo Yaa-Cuetzi, ecoturismo comunitario Capulalpam, Llano Grande, Santa Catarina Lachatao, Ecotur Yahuiche, la Ventanilla y el Santuario de las Tortugas Escobilla, entre otras.

En las empresas comunitarias el funcionamiento y administración se sujeta a los objetivos de la comunidad y a su sistema normativo interno. Operan conciliando su sistema normativo interno y la organización empresarial.

Durante el III Encuentro Serrano para el desarrollo del ecoturismo comunitario, celebrado el 22 de mayo del 2010 en la comunidad de Guelatao, se mencionó que la formación del comité ecoturístico, a través de los cargos, permite que la comunidad tenga un mayor control de la actividad, pero también se expusieron las dificultades operativas y de continuidad que representa desarrollar el ecoturismo desde este marco de organización. Así que se planteó la necesidad de encontrar estrategias que permitan dar eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus actividades (Fuente & Ramos, 2013).

Al respecto Palomino & López (2011) mencionan:

La búsqueda de formas de organización eficientes que concilien el funcionamiento empresarial con sus formas de organización comunitaria constituye otro de los grandes retos. La resolución o no de estos aspectos son determinantes en el éxito o fracaso de los proyectos productivos comunitarios en general y en particular de los de turismo naturaleza (p.995).

### **Ecotur Yahuiche**

Dentro del sector agrario de Santa María Yahuiche se destaca que la forma predominante de tenencia de tierra es la comunal. Siguiendo las costumbres de sus antepasados, la elección de autoridades con sus respectivos suplentes son elegidas por Sistemas Normativos Internos, conocidos como usos y costumbres.

En el sistema, hay una permanente vigilancia del servicio de cargos; es transparente e implica una exigencia para que de manera pública se rindan cuentas de sus resultados, expresa de manera evidente los logros obtenidos para el beneficio colectivo y demuestra que el cargo conferido se ejerce en apego a las decisiones colectivas.

El sistema de cargos está formado por: la asamblea general, cabildo municipal y la asamblea general de comuneros.

El cabildo municipal está integrado por el agente municipal, alcalde, jefe de obras materiales, jefe de policía, secretario, comité de salud, primer mayor, segundo mayor, primer topil, segundo topil y comité de agua.

La asamblea general de comuneros se integra por a) El comisariado de bienes comunales, que consta de un presidente, un secretario y un tesorero, con su respectivo suplente y b) El comité de vigilancia, lo conforma un presidente, primer secretario y segundo tesorero, con su respectivo suplente.

Adicional a los cargos mencionados, elijen a las personas que conforman el comité ecoturístico, sujetos a las mismas reglas de operación comunitaria y ligado directamente al comisariado de bienes comunales.

El planteamiento del problema se basa en que la administración de Ecotur Yahuiche como empresa comunitaria, está dirigida por el comité ecoturístico, se integra por seis personas (actualmente 4 hombres y 2 mujeres), presidente, secretario, tesorero y tres vocales. Su cargo dura tres años. Durante ese período debe desarrollar funciones relacionadas con la administración de los procesos y recursos de la empresa comunitaria, además de otras funciones de cargos adicionales.

Algunos integrantes del comité ecoturístico en turno, cubren hasta tres funciones adicionales, sin embargo, la mayoría de las funciones son conocidas, excepto algunas que deben cumplir como parte de la administración de Ecotur Yahuiche. De ahí, la importancia y la necesidad de complementar sus funciones desde el punto de vista empresarial.

Ante la situación descrita, se plantean tres preguntas de intervención:

¿Es posible complementar las funciones del comité ecoturístico de Ecotur Yahuiche, si se integra un mecanismo que permita sistematizar sus procesos sustantivos y guíen los procedimientos de los servicios ecoturísticos?

¿Al complementar las funciones del comité, se fortalecerá la organización interna del emprendimiento?

¿El mecanismo propuesto facilitará la transición de comités ecoturísticos?

### 1.3 Justificación

La Organización Mundial de Turismo (2015) señala que a nivel mundial, el turismo es la tercera actividad económica más importante en la generación de divisas, sólo superada por la industria petrolera y la automotriz; reportó lo siguiente:

Aportó 8.7 pesos de cada 100 pesos que se produjeron en México, en el año 2013.

De cada 100 pesos gastados en actividades turísticas, 89.8 son aportados por turistas residentes en México (turismo interno). La actividad turística generó 2.3 millones de puestos de trabajo, que representan el 5.9% del total nacional.

En cuanto a la distribución de estas actividades se observa que cinco entidades: Distrito Federal, Quintana Roo, Jalisco, México y Baja California Sur, concentran más del 49% del personal ocupado total y el 62% de la inversión.

Las actividades que generaron mayor aportación fueron los restaurantes, bares y centros nocturnos con 839,378 puestos de trabajo, lo que equivale a 36.3% del total del sector, seguido del transporte de pasajeros con 15.7%; la producción de artesanías con 9.6% y el comercio turístico con 11.0 por ciento, mismas que en su conjunto generan el 72.6% del total de las ocupaciones remuneradas en el turismo.

Bajo esta dinámica, la OMT (2015) prevé que en el año 2030 se tengan 1,800 millones de turistas internacionales.

En México, el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 considera que el sector ecoturístico es una alternativa para la sustentabilidad y beneficio social. Lo anterior sólo puede lograrse con el involucramiento activo de todos; con la participación de los gobiernos y de las comunidades (SECTUR, 2006).

El Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca 2016-2022 considera al ecoturismo como oferta para el desarrollo de la región de la Sierra Norte de Oaxaca.

Un elemento central del ecoturismo está marcado por la articulación entre el visitante y el anfitrión, y de la posibilidad de construir un diálogo intercultural, es decir, establecer una relación entre sujetos portadores de visiones, cosmovisiones y racionalidades diversas. Se trata de reconocer la existencia de diferencias culturales entre los sujetos (Fuente & Ramos, 2013). El ecoturismo se establece como un complemento económico, que permite a los habitantes de la

comunidad anfitriona permanecer en su localidad y les brinda una oportunidad de relacionarse con otras personas, de tal manera que sí el servicio ecoturístico se realiza adecuadamente, volverán a un nuevo encuentro con la naturaleza y la cultura (Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales SEMARNAT, 2006).

En vez de colocar a la rentabilidad como principal indicador para continuar con su funcionamiento, considera otros aspectos de valoración, entre ellos la escala físico-ecológica de la naturaleza, los elementos culturales como los saberes locales, la organización sociocultural, la equidad y la justa distribución (Fuente & Ramos, 2013). Este tipo de empresas comunitarias son un ejemplo de los principios y valores que caracterizan a la economía solidaria como son: la autonomía, la democracia y la igualdad que se refleja en la participación tanto hombres como mujeres conformados y administrados en forma asociativa para satisfacer las necesidades de las comunidades donde se desarrollan y contribuyen al desarrollo socioeconómico local (Ley de economía social y solidaria, 2016).

Collin (2008) señala que la Economía Social y Solidaria parte de un sistema diferente de valores, que hace de los seres humanos y de la satisfacción de sus necesidades el eje central de la producción, mientras en la economía capitalista la obtención de ganancia o de riqueza constituye el motivo y estímulo de la producción. Considerando lo anterior, Ecotur Yahuiche es una empresa solidaria, uno de sus principales objetivos es beneficiar a la comunidad local. A través del comité ecoturístico se impulsa y mantiene la operación del emprendimiento.

La importancia de la tesis radicó en complementar las funciones del comité ecoturístico, mediante un mecanismo que permite sistematizar sus procesos sustantivos y guía los procedimientos de los servicios ecoturísticos, a la par de fortalecer la organización interna del emprendimiento, servirá para facilitar la transición de comités ecoturísticos y el cumplimiento de los requisitos de la norma NMX-AA-133-SCFI-2013.

## **1.4 Objetivos**

### 1.4.1 Objetivo general

1. Desarrollar un sistema de gestión de la calidad que permita fortalecer la organización interna de la empresa Ecotur Yahuiche, bajo el enfoque de gobernanza comunitaria.

### 1.4.2 Objetivos específicos

2. Diagnosticar la situación actual de la empresa comunitaria Ecotur Yahuiche, para identificar los procesos que conformarán el sistema de gestión de la calidad.
3. Integrar en colaboración con el comité ecoturístico la información documentada del sistema de gestión de la calidad.
4. Implementar y evaluar el sistema de gestión de la calidad en Ecotur Yahuiche con la participación del comité ecoturístico y colaboradores de la empresa comunitaria.

## **Capítulo 2. Revisión de literatura**

El presente trabajo se desarrolló desde el enfoque de empresas comunitarias, se consideraron aspectos de comunalidad, gobernanza, economía solidaria, organización, calidad, sistema de gestión y normas ISO. La revisión de los marcos explicativos anteriores orientó a la integración de formas de organización comunitaria como el sistema rotativo obligatorio de cargos y aspectos empresariales como el sistema de gestión de la calidad apegado a la norma ISO 9001-2008. Permitted la implementación del sistema de gestión como mecanismo para la eficiencia en las actividades de Ecotur Yahuiche. Tal implementación radica en complementar los saberes de los integrantes del comité ecoturístico, considerado un medio para consolidar las empresas comunitarias.

### **2.1 Empresas comunitarias**

La creación de empresas comunitarias en la Sierra Norte, parte de dos elementos clave; primero, el patrimonio natural para la producción material; segundo, el Sistema Normativo Interno de los pueblos indígenas de Oaxaca, que ha determinado que el trabajo adquiera un significado de bien social, a través del sistema de cargos y formas de gobernanza basadas en una mayor participación ciudadana para la toma de decisiones. Por ello, además de la silvicultura y agricultura, han incursionado en el aprovechamiento de recursos por medio del ecoturismo (Gasca, 2014).

La empresa comunitaria, trata de organizaciones productivas enfocadas principalmente en mercados locales; instaladas, controladas y apropiadas por una comunidad que busca su desarrollo y la generación de empleos para sus habitantes (Gasca, 2014).

Hay tres elementos básicos que determinan una empresa comunitaria, desde su origen y forma de operación:

- Existe una propiedad colectiva, de los medios de producción; es fundamental la toma colectiva de decisiones (Ramos, 2015).
- La realización de una actividad productiva se realiza de manera sustentable de los recursos de la comunidad de origen (Ramos, 2015).

- Priorizan su objetivo social, como generadoras de empleo y desarrollo local, por encima de la obtención de ganancia para la acumulación de riqueza por parte de los propietarios (Ramos, 2015).

Lo comunitario en el ámbito empresarial, designa una forma de propiedad, organización y fines perseguidos diferente con respecto a la empresa pública y privada, que se rige por el control social de los recursos y el reparto equitativo de los beneficios (Maldonado, 2005).

La empresa comunitaria forma parte de la economía social y solidaria, fundadas en los valores de solidaridad, cooperación y autogestión en busca de la eficiencia económica que genera la lógica asociativa, cuya finalidad no es el lucro ni la apropiación individual de las utilidades obtenidas, sino su reparto equitativo, vía la reinversión en proyectos de carácter social o productivo (Maldonado, 2005).

Un ejemplo de empresas comunitarias es el caso de Pueblos Mancomunados de la Sierra Norte, en el que a partir de su experiencia de manejo sustentable de los bosques, avanzaron en el desarrollo de otros proyectos productivos, como la embotelladora de agua y el ecoturismo (SEMARNAT, 2006).

## **2.2 Ecoturismo comunitario**

El ecoturismo comunitario es un tipo de actividad en el que la comunidad local participa en su desarrollo y manejo, tiene un control sustancial sobre las actividades turísticas y una importante proporción de los beneficios se quedan en la comunidad (Vanegas, 2006). En este sentido, se trata de un turismo alternativo, con posibilidades de generar beneficios económicos y sociales en el nivel local (Vanegas, 2006).

Sin embargo Coria & Calfucura (2012) mencionan que el ecoturismo no ha logrado contribuir al desarrollo de las comunidades rurales. Lo anterior debido a factores como: carencia de educación, capacitación en procesos para atender a los visitantes y financiamiento para infraestructura y mantenimiento de los espacios de comedor y hospedaje (Okazaki, 2008). No obstante, Pérez & Zizumbo (2014) identifican razones que van más allá de los factores mencionados, usando como marco de aproximación la comunalidad; en la que concluyen que la forma en la que se impulsa el ecoturismo por parte de diversos organismos públicos y privados pueden generar un debilitamiento en las estructuras organizativas, la dinámica interna de trabajo, la reciprocidad, y hasta la transformación de elementos culturales propios.

En este sentido, Pérez, Zizumbo, Monterroso & Madrigal (2012) señalan que existe una confrontación entre la lógica económica de mercado que domina en los impulsores del turismo en las comunidades rurales, y el interés de las comunidades por asumir un protagonismo en la gestión de su patrimonio natural y su desarrollo.

Los alcances del ecoturismo dependen de la forma en la que se gestione cada empresa y de la existencia de comunalidad. Se tiene como ejemplo la existencia del ecoturismo en 11 comunidades indígenas estudiadas en la Sierra Norte, en las que la constitución de sus empresas de ecoturismo está vinculada a la necesidad de tener opciones de empleo para disminuir la migración; la sujeción de la actividad ecoturística a la Asamblea General es parte de la dinámica social que se vive en estas comunidades, que es el espacio donde se deciden entre otros asuntos, los puestos de los comités de ecoturismo (Rosas & Correa 2016).

La forma en la que el ecoturismo contribuye o no al fortalecimiento de la vida comunitaria tiene que ver con elementos de la comunalidad tales como: la propiedad colectiva de los recursos, la organización comunitaria, el trabajo mutuo y aspectos culturales (Pérez et al., 2012). En este sentido, Barkin & Lemus (2011) mencionan que el ecoturismo es considerado un proyecto social en el que se puede aplicar el modelo de economía solidaria.

### **2.3 Economía solidaria**

La economía solidaria persigue el bienestar de un grupo o sociedad, y se refleja en emprendimientos socioeconómicos que se desarrollan mediante la asociación de sus participantes en busca del beneficio colectivo, se basa en principios como la autonomía, solidaridad, participación democrática y la gestión sustentable de los recursos naturales, que coloca a las personas por encima de maximizar las utilidades, manifiesta la solidaridad con los seres humanos, con la naturaleza y con la cultura (Collin, 2008).

La economía solidaria está relacionada con una racionalidad liberadora, la cual, busca que la vida social se haga en solidaridad, en justicia, en respeto entre las personas y la naturaleza, de acuerdo con López & Marañón (2013) esta racionalidad se fortalece cuando:

Los ingresos monetarios, en vez de tomarlos como fines en sí, se consideran medios para elevar las condiciones de vida familiar.

- ✓ La producción o servicio se organiza mediante relaciones de reciprocidad, que deja de considerar la naturaleza como un objeto que se puede explotar de forma ilimitada.
- ✓ Se producen y reproducen valores como la amistad y la confianza.

Cabe señalar que en la Sierra Norte la racionalidad existente en las empresas comunitarias promueve, en la mayoría de los casos, procesos de redistribución del excedente; sobre todo las forestales por los ingresos y utilidades que perciben durante el año, cuyo destino se acuerda en las asambleas (Gasca, 2014). En Capulálpam e Ixtepeji se registró la percepción de que las empresas son fuente de empleo y reparto de excedentes, más que un negocio que deba manejarse con principios de rentabilidad económica (Gasca, 2014).

En general, la parte más importante de los ingresos se destina al pago de gastos de operación, servicios técnicos y remuneraciones parciales. Por lo que las utilidades no suelen ser altas, y se reparten entre los comuneros y otra cantidad se destina a inversiones de obra social como infraestructura, celebraciones religiosas y cívicas, entre otras (Gasca, 2014).

Con base en lo antes expuesto y considerando que la economía solidaria refleja emprendimientos que funcionan de forma diferente a la competencia de los mercados, se visualiza el objetivo del proyecto de tesis, que busca fortalecer la organización interna de Ecotur Yahuiche, bajo el enfoque de gobernanza comunitaria.

## **2.4 Comunalidad y gobernanza**

De acuerdo a lo expresado por Maldonado (2002) la comunalidad es la forma con la que se pronuncia la vida social de una comunidad, esta ideología, actualmente la portan diversas comunidades rurales que se rigen por los bienes comunales, sistemas de cargo, asamblea y tequio.

La autodeterminación es un elemento central en la comunalidad ya que genera las condiciones para la autonomía; para la economía solidaria, la autodeterminación explica la existencia de formas de racionalidad alternas que son capaces de construir alternativas económicas propias (Rosas & Correa, 2016).

El territorio se describe en que la propiedad pertenece a la comunidad. “El territorio es la base de la reproducción física y social de cualquier pueblo. Sin territorio no hay pueblo” (Martínez, 2010, p.49).

En cuanto a la realización de cargos, no garantiza un ingreso económico, ya que es un trabajo obligatorio, gratuito y permanente al servicio de la comunidad, que representan un sacrificio para la economía familiar, pero llevan implícito un estatus de prestigio y satisfacción de la persona que lo ejerce (Martínez, 2010).

Y el tequio, responde a la coordinación y la reciprocidad. Cabe señalar que las tareas derivadas del tequio sirven directa e indirectamente para el fortalecimiento de la actividad productiva y empresarial comunitaria, lo cual va manteniendo y reforzando las lógicas de trabajo cooperativo y solidario (Gasca, 2014).

En el aspecto político la comunalidad se pronuncia a través de la existencia de la asamblea, máxima institución de autoridad en la que se toman acuerdos por consenso (Maldonado, 2002).

A la manera en que estas localidades establecen acuerdos y toman decisiones se denomina gobernanza. Esta forma es caracterizada por un involucramiento de la ciudadanía en la toma de decisiones, lo cual supone una estructura no jerárquica sino horizontal, que implica corresponsabilidad y transparencia en la rendición de cuentas, a fin de generar confianza en la resolución de las necesidades colectivas (Gasca, 2014).

Teóricamente, la gobernanza en las comunidades de la Sierra Norte está presente en formas concretas de definición de roles de los actores, generación de acuerdos, toma de decisiones y mecanismos de observancia y sanción (Gasca, 2014). En la Tabla 3 se presenta, para un marco de entendimiento, cómo inciden los arreglos institucionales en la gobernanza en estas comunidades.

Tabla 3. Arreglos institucionales que inciden en la gobernanza en comunidades de la Sierra Norte.

<i>Estructura de la organización</i>	<i>Reglamentada por un sistema de normas internas, a partir de usos y costumbres que definen competencias y espacios de participación, generación de acuerdos, toma de decisiones, instancias de coordinación, gestión y ejecución</i>
<i>Roles de los actores y organización del trabajo</i>	<p><i>Mecanismos rotativos y escalafonarios de puestos por trayectoria, desempeño y méritos reconocidos y asignados por la asamblea, en función de normas establecidas bajo el sistema de cargos. Incluye las funciones de autoridad, coordinación y gestión de empresas y asignación de empleos operativos del proceso productivo</i></p> <p><i>Hábitos generados de la cultura del tequio como trabajo solidario y recíproco (no remunerado) para obras y proyectos de la comunidad</i></p>
<i>Acuerdos y toma de decisiones</i>	<i>En asambleas, mediante voz y voto en los ciudadanos reconocidos y por principio de mayoría.</i>
<i>Formas de ejecución</i>	<i>A través del comisariado de bienes comunales, que funge como instancia central de coordinación y gestión, que delega funciones operativas a comités coordinadores o responsables administrativos en las empresas</i>
<i>Transparencia y rendición de cuentas</i>	<p><i>Mediante informes a la asamblea comunitaria, con el apoyo de instancias de observancia ciudadana (comisiones revisoras, consejos de vigilancia, etc.).</i></p> <p><i>Regulada a través de normas y mecanismos de sanción y resolución de conflictos en la asamblea general de comuneros y ciudadanos</i></p>

Fuente: Gasca (2014).

## **2.5 Gobernanza y gestión de la empresa comunitaria**

Gasca (2014) analizó seis municipios de la Sierra Norte (Santa Catarina Ixtepeji, Capulálpam de Méndez, Ixtlán de Juárez, Santa Catarina Lachatao, San Miguel Amatlán y Santa María Yavesía) y describe la gobernanza como el proceso mediante el cual se toman acuerdos y decisiones colectivas relacionadas con el territorio, el uso y usufructo de los recursos, la asignación de puestos, la coordinación, la gestión de las empresas, el destino de las utilidades, los procesos de inversión, los planes de manejo forestal y diversificación productiva y las estrategias de aprovechamiento y conservación de recursos, entre otros.

Estos asuntos se ejercen a través de instancias de consulta, toma de acuerdos, deliberación, decisión y ejecución, con la asamblea general (de ciudadanos o comuneros) como máxima autoridad en un marco de acuerdos y normas establecidas en cada comunidad.

Desde la perspectiva organizacional, la gestión empresarial comunitaria sigue una lógica en la que la conducción, administración y gestión de las mismas recaiga en el comisariado de bienes comunales, por lo general integrado por un presidente, un secretario y un tesorero, que son elegidos por la asamblea para un periodo de tres años (Gasca, 2014).

En todos los casos, el comisariado de bienes comunales centraliza el control financiero de las empresas, sin embargo tiene una autonomía relativa de gestión, y delega funciones de administración y operación a comités coordinadores en empresas de ecoturismo y envasado de agua (Gasca, 2014).

En Ixtlán, Ixtepeji y Capulálpam, pertenecientes al estado de Oaxaca, el comisariado de bienes comunales se auxilia de un órgano consultivo denominado Consejo de Administración, que puede estar integrado por las propias autoridades comunales y municipales, así como por los coordinadores de cada empresa (Gasca, 2014). En este espacio se exponen políticas y se elaboran planes, proyectos y propuestas sobre el funcionamiento y desempeño de las empresas, que se llevan a las asambleas generales para su discusión y, en su caso, aprobación (Gasca, 2014).

Un reto importante que tienen las organizaciones comunitarias ha sido la capacidad de adaptación y flexibilización de sus marcos normativos, ya que en la medida que se consolidan comienzan a aparecer nuevos criterios de eficiencia y productividad, que en algunos casos van cambiando el

sentido original del trabajo comunal y los mecanismos de gestión (Gasca, 2014). Principalmente debido a que la rotación de cargos ha sido un obstáculo, por tal motivo algunas comunidades han creado estructuras empresariales gerenciales, profesionalizadas y semiautónomas, que no imponen límites de tiempo a los puestos, lo que el sistema de cargos limitaría a tres años a los denominados comités ecoturísticos, sino que tienen continuidad en la medida en que suelen adquirir un papel clave dentro de la conducción, administración y asesoría, ello ocurre en las empresas forestales comunitarias de Pueblos Mancomunados y de Ixtlán de Juárez (Gasca, 2014).

Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, es a través de informes, que el comisariado de bienes comunales y los comités que representan a las empresas presentan ante la asamblea sobre los resultados financieros, las metas alcanzadas y el desempeño de empresas (Gasca, 2014).

En todo caso, la asamblea es la instancia final de que decide sobre el manejo administrativo y el desempeño empresarial, así como del uso y destino de las utilidades.

Si bien la gobernanza y la gestión se guían por ciertos principios y acuerdos, que pretenden generar relaciones horizontales, en la práctica, se advirtió que hay grupos de interés y dinámicas sociopolíticas que implican relaciones de subordinación y exclusión, lo cual lleva a reconsiderar la existencia real de una gobernanza efectiva e incluyente. Este fenómeno también suele ocurrir en Michoacán y en otras partes del país, y ha sido tratado con profundidad en trabajos de Bonfil (2002 y 2005), Garibay (2007) y Mitchell (2008), quienes argumentan que muchas veces se idealiza a las comunidades como mundos homogéneos, armoniosos e igualitarios, cuando debe reconocerse que se trata también de espacios cruzados por divisiones de género, etnia, clase y prestigio, entre otros, lo cual no evita la emergencia de tensiones y conflictos. Esto implica que la gobernanza requiere, en muchas ocasiones, de negociaciones complejas para alcanzar acuerdos y consensos colectivos. (Gasca, 2014 p.108)

## **2.6 Organización**

El término organización, tiene dos significados diferentes. Puede referirse a unidades sociales o a función administrativa; es decir, al acto de organizar (Pérez, 1996).

En el primer caso las organizaciones, son unidades empresariales que atienden la satisfacción de las necesidades básicas, como salud, vivienda, transporte, trabajo, alimentación, vestimenta, actividades culturales y deportivas (Pérez, 1996).

La organización, como función administrativa se refiere al proceso que da lugar a la ordenación, implementación y puesta en operación de una unidad social, sea de producción o servicios (Pérez, 1996).

Al respecto, Chiavenato (1994), establece que la palabra organización puede ser usada con dos significados diferentes:

1. Como organización, entidad o unidad social, en la cual las personas se integran entre sí, para alcanzar objetivos específicos. En este sentido, denota cualquier emprendimiento humano, planeado intencionalmente para lograr determinados objetivos.
2. Organización como función administrativa, es una parte del proceso administrativo en el que se estructura e integra los recursos, se establecen relaciones entre ellos y atribuciones de cada uno de ellos.

Para el estudio de este proyecto se hace énfasis en organización como fase del proceso administrativo. La organización, como segunda fase del proceso administrativo es en la que se establece la división del trabajo, se definen las funciones y responsabilidades de las personas, de tal forma que se cumplan los objetivos de manera eficiente, sistemática y coordinada.

## **2.7 Calidad**

En el siglo XX, se dio un aumento en la producción y en el consumo, que hizo que las empresas crecieran y se multiplicaran. A partir de ello, se ve la necesidad de crear los departamentos de control de calidad en las empresas (Boullón, 2003).

La limitación que se presentó en esta época era que la calidad se medía a partir del producto terminado y no del proceso. Es ahí donde Henry Ford (1863-1947) utiliza la normalización como secreto en la fábrica de automóviles (Boullón, 2003).

Con el tiempo surgen otros pensadores como Walter Shewart (1891-1967), quien evoluciona el concepto de calidad, a nivel empresarial, y se crean las bases del control estadístico de calidad

(SCQ, por sus siglas en inglés), método que permite identificar las causas originales de los problemas (Boullón, 2003).

En este sentido, la calidad no se centra exclusivamente en el producto o servicio, forma parte de las personas, todos los integrantes de la organización intervienen directa e indirectamente en el producto o servicio.

La calidad, por lo tanto, es considerada como una estrategia administrativa de las empresas, ya que principalmente fomenta el crecimiento de la empresa, proporciona una ventaja competitiva y está orientada a la satisfacción del cliente (Herrera, 2008). Para efectos de este documento, en lo sucesivo se le denominará visitante.

Considerando que las exigencias de los visitantes de este sector turismo alternativo se inclinan hacia un turismo comprometido y participativo respecto a los intereses ambientales y socioculturales, donde contribuyen activamente en la conservación del patrimonio natural y cultural. Para efectos de esta tesis no se pretende orientar la calidad hacia la satisfacción del visitante, como se ha mencionado, el ecoturismo supone un diálogo entre visitante y anfitrión. La comunidad mantiene sus propias lógicas y normas en cuanto al servicio de alimentación, hospedaje y senderos, no se pretende modificar su cultura para satisfacer los intereses del visitante. Es decir, interviene la interculturalidad que privilegia la prestación del servicio, de acuerdo a Bustos (2005) esto significa:

Respetar la diversidad cultural y no imponer a otras sociedades patrones culturales propios. Se trata de entablar una comunicación con interacción, intercambio, apertura y solidaridad efectiva, entre individuos, grupos o instituciones, pertenecientes o procedentes de culturas diferentes. En consecuencia, se hace necesario dejar de lado los prejuicios sociales antes de buscar el encuentro intercultural (p.145).

## **2.7 Interculturalidad**

La interculturalidad es un medio para comprender la naturaleza pluralista de nuestra sociedad y de nuestro mundo. La interculturalidad en el turismo, ofrece una posibilidad para que se realice

una actividad económica, social y cultural que se desarrolle considerando las peculiaridades y tradiciones de la localidad receptora, y con respeto a sus leyes y costumbres (Bustos, 2005).

Al respecto Fuente & Ramos (2013) consideran que un diálogo intercultural entre visitantes y anfitriones, puede contribuir a la construcción de estrategias económicas alternas, en el desarrollo del ecoturismo y pueden cambiar significativamente la valoración que el mercado impone al patrimonio de la comunidad anfitriona, sino que favorecen a la construcción de otra lógica de la relación económica.

Cuando se hace referencia a este concepto (diálogo intercultural) se está reconociendo que se establece una relación entre sujetos portadores de visiones, cosmovisiones y racionalidades diversas. Se trata del fomento de un diálogo entre los diferentes sujetos sociales que confluyen en el espacio y tiempo de la comunidad anfitriona; de reconocer la existencia de diferencias culturales entre los sujetos; de contrastes que en muchos casos están mediados por relaciones de poder (p.69).

## **2.8 Sistema de gestión de la calidad**

La gestión de la calidad es definida por diversos autores de la siguiente manera:

Oakland (1989) opina que gestión de la calidad, es una forma global de mejorar la eficacia de una empresa. James (1997) afirma que la gestión de la calidad, es un proceso de acción enfocada a la organización como un todo para mejorar la calidad en el trabajo.

Para efectos de la tesis se considera a la gestión de la calidad como el modo de organización de una empresa, basado en la participación y beneficio de todos sus integrantes, pero también fomentando un dialogo intercultural.

La gestión de la calidad se puede implementar por medio de un sistema el cual se denomina sistema de gestión de la calidad, este requiere la participación de todos los integrantes de la empresa (Herrera, 2008).

En cuanto al concepto de sistema, Evans (2005) menciona que es un conjunto de funciones o actividades dentro de una organización interrelacionadas para lograr los objetivos de la misma.

Un sistema es una agrupación de elementos en interacción dinámica organizados en función de un objetivo. Los sistemas son conjuntos de elementos que guardan estrechas relaciones entre sí, que

mantienen al sistema directo o indirectamente unido de modo estable y cuyo comportamiento global persigue un objetivo (Herrera, 2008).

El sistema de gestión de la calidad es la herramienta que la administración general de una empresa implementa, con el objetivo de orientar sus actividades, obtener y mantener el nivel de calidad del servicio, de acuerdo con las necesidades del mismo, está integrado por procesos, procedimientos, controles, entre otros (Herrera, 2008).

De acuerdo con James (1997) un sistema de gestión de la calidad opera con diversos elementos: valores visibles de la organización, principios y normas aceptadas por todos, misión, política objetivos de calidad, procedimientos y prácticas eficaces, requisitos del visitante, orientación empresarial, demostración de la apropiación de todos los procesos y utilización del ciclo Deming.

## Capítulo 3. Marco metodológico

### 3.1 Normas ISO

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización, apareció por primera vez en 1987. Actualmente presente en diversos países, es de carácter voluntario y puede aplicarse a cualquier tipo de empresa, ya que contiene los requisitos para establecer sistemas de gestión de la calidad dentro de una organización (ISO, 2008).

#### 3.1.1 Principios básicos de la gestión de la calidad de la norma ISO 9000

La Norma ISO 9000:2005, describe los fundamentos y terminología de los sistemas de gestión de la calidad. Esta norma muestra ocho principios básicos de la gestión de la calidad, los cuales son:

Las Normas ISO relacionadas con la calidad son las siguientes:

ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario. En ella se definen términos relacionados con la calidad y establece lineamientos generales para los Sistemas de Gestión de la Calidad.

ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos. Establece los requisitos que debe cumplir un Sistema de Gestión de la Calidad. Puede utilizarse para su aplicación interna o para certificación.

- ✓ Enfoque al visitante
- ✓ Liderazgo
- ✓ Participación del personal
- ✓ Enfoque a procesos
- ✓ Enfoque del sistema hacia la gestión
- ✓ Mejora continua
- ✓ Enfoque objetivo hacia la toma de decisión
- ✓ Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Enfoque al visitante; se basa en mantener los esfuerzos de la empresa dirigidos a la satisfacción del visitante. Para el caso del sistema de gestión que se desarrolla en esta tesis, se tendrá apego al dialogo intercultural.

Liderazgo; el líder en la organización es la persona que la guía al logro de los objetivos, estableciendo visión del futuro de la organización, objetivos y metas y crear confianza con los integrantes de la organización.

Participación del personal; este principio establece involucrar al personal en las actividades de la empresa motiva la cooperación para el logro de los objetivos y desarrolla el compromiso en las organizaciones.

Enfoque basado en procesos, establece la definición de los procesos como, una secuencia de actividades para producir determinado producto o servicio.

Todas las actividades de la organización se enmarcan dentro de procesos, que se identifican, gestionan y mejoran. La aplicación de este principio conduce al ciclo planear, hacer, verificar y actuar (PHVA). Este es un ciclo dinámico, que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización y en el sistema de procesos como un todo.

El enfoque basado en procesos incluye también definir sistemáticamente las actividades necesarias para lograr el resultado deseado, establecer responsabilidades y obligaciones claras para la gestión de las actividades, por medio de procedimientos.

A la hora de diferenciar entre lo que es un proceso o un procedimiento se puede decir que el proceso lo engloba todo: personas, medios necesarios, infraestructura, etc., además son continuos. En cambio, los procedimientos son un conjunto de instrucciones que nos dicen cómo se hace algo, es discontinuo, puede detenerse y se limita a una serie concreta (ISO, 2008).

Enfoque de sistema para la gestión; se refiere a identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema que contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Mejora continua; se define como un proceso mediante el cual se planifican acciones encaminadas a la mejora de las actividades desarrolladas por las empresas, se apoya del ciclo PHVA.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones; las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor; una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000.

### 3.1.2 Requisitos de la norma ISO 9001

La norma ISO 9001:2008 es de carácter voluntario, los requisitos generales establecidos en dicha norma solicitan que se establezca documentado, implementado y mantenido el sistema de gestión de la calidad, además de que se debe mejorar continuamente, de tal manera que una empresa debe:

- Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad del producto o servicio.
- Determinar la secuencia de los procesos e interacción entre ellos.
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesaria para afirmar que la operación y el control de ésta sea eficaz; para una empresa pudiera resultar excesivo este requisito, de ahí que la propuesta del presente trabajo es proponer de manera estructurada un Sistema de gestión de la calidad para una empresa comunitaria, con los requisitos suficientes y necesarios para operar adaptándose a la forma de organización establecida en Ecotur Yahuiche.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

### 2.9.2.1 Requisitos de la documentación

- Declaraciones documentadas de política de la calidad y de objetivos de la calidad
- Un manual de la calidad
- Los procedimientos documentados
- Los registros que evidencien la aplicación de los procedimientos

### 2.9.2.2 Control de los documentos

Para el control de los documentos se requiere elaborar un procedimiento para aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión, revisión y actualización, asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables; una forma de llevar este control es por medio de listas maestras de todos los documentos.

### 2.9.2.3 Control de registros

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad. También se requiere una lista maestra de registros, donde se visualice como se identificarán, almacenarán, recuperarán, cuál será el tiempo de conservación, y su disposición cuando venza dicho periodo de conservación.

### 2.9.2.4 Responsabilidad, autoridad y comunicación

Cabe mencionar que en el caso de Ecotur Yahuiche, el comité ecoturístico asume las responsabilidades de la alta dirección, establecida en la norma ISO 9001:2008. Por lo tanto el comité ecoturístico debe:

- ✓ Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad
- ✓ Comunicar sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.

### 2.9.2.5 Gestión de los recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- Aumentar la satisfacción del visitante mediante el cumplimiento de sus requisitos.

#### 2.9.2.6 Planificación de la realización del producto

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto.

#### 2.9.2.7 Procesos relacionados con el visitante

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los visitantes, relativas a:

- ✓ La información sobre el producto
- ✓ La retroalimentación del visitante, incluyendo sus quejas y sugerencias

#### 2.9.2.8 Diseño y desarrollo

La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto.

#### 2.9.2.9 Producción y prestación del servicio

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Deben incluir, cuando sea aplicable:

- ✓ La disponibilidad de información que describa las características del producto
- ✓ La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario
- ✓ La implementación del seguimiento y de la medición

#### 2.9.2.10 Medición, análisis y mejora del sistema de gestión de la calidad

La organización debe planificar procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad del producto
- Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad

#### 2.9.2.11 Seguimiento y medición del sistema de gestión de la calidad

El comité planifica e implementa los procesos de seguimiento periódicamente de medición, análisis y mejora necesarios para:

1. Demostrar la conformidad con los requisitos de los resultados del servicio.
2. Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### 2.9.2.12 Auditoría interna

Las auditorías internas al sistema de gestión de la calidad se deben llevar a cabo a intervalos de tiempo, de tal manera que permita determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- ✓ Es conforme con las disposiciones planificadas con los requisitos de esta norma internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización.
- ✓ Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz

#### 2.9.2.13 Control del producto no conforme

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional.

#### 2.9.2.14 Análisis de datos

La información emanada de las actividades propias del sistema de gestión de la calidad se debe analizar con el propósito de detectar oportunidades de mejora. La información obtenida debe ser dirigida hacia:

#### 2.9.2.15 La satisfacción del visitante

- La situación del producto respecto a las especificaciones,
- El desempeño de los procesos y el producto
- Situaciones de no conformidades, que permitan la aplicación de acciones preventivas

### 2.9.2.16 Mejora

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas.

Cabe mencionar que estos requisitos provienen de la Normas ISO 9001:2008. A continuación en la Figura 1 se muestra el modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos que integra la norma ISO 9001:2008.

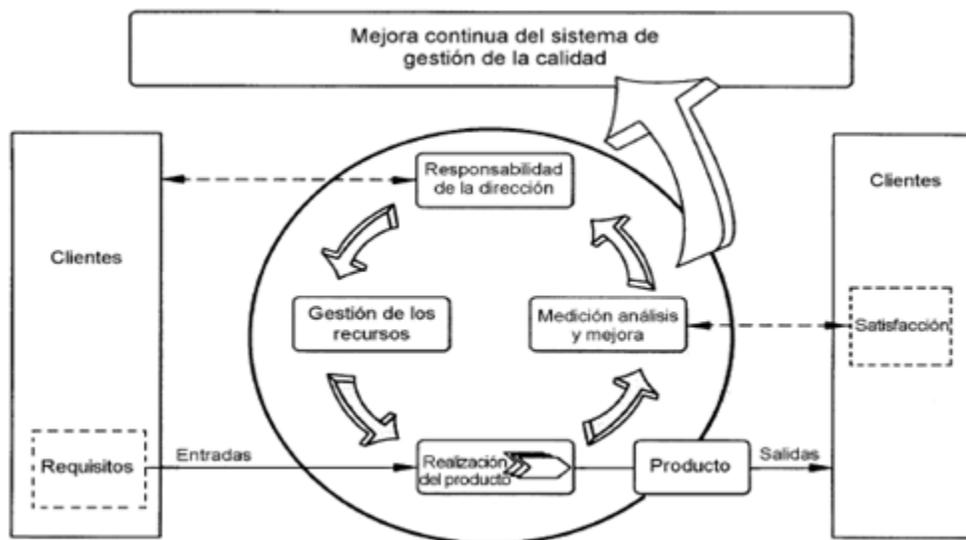


Figura 1. Modelo de sistema de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.

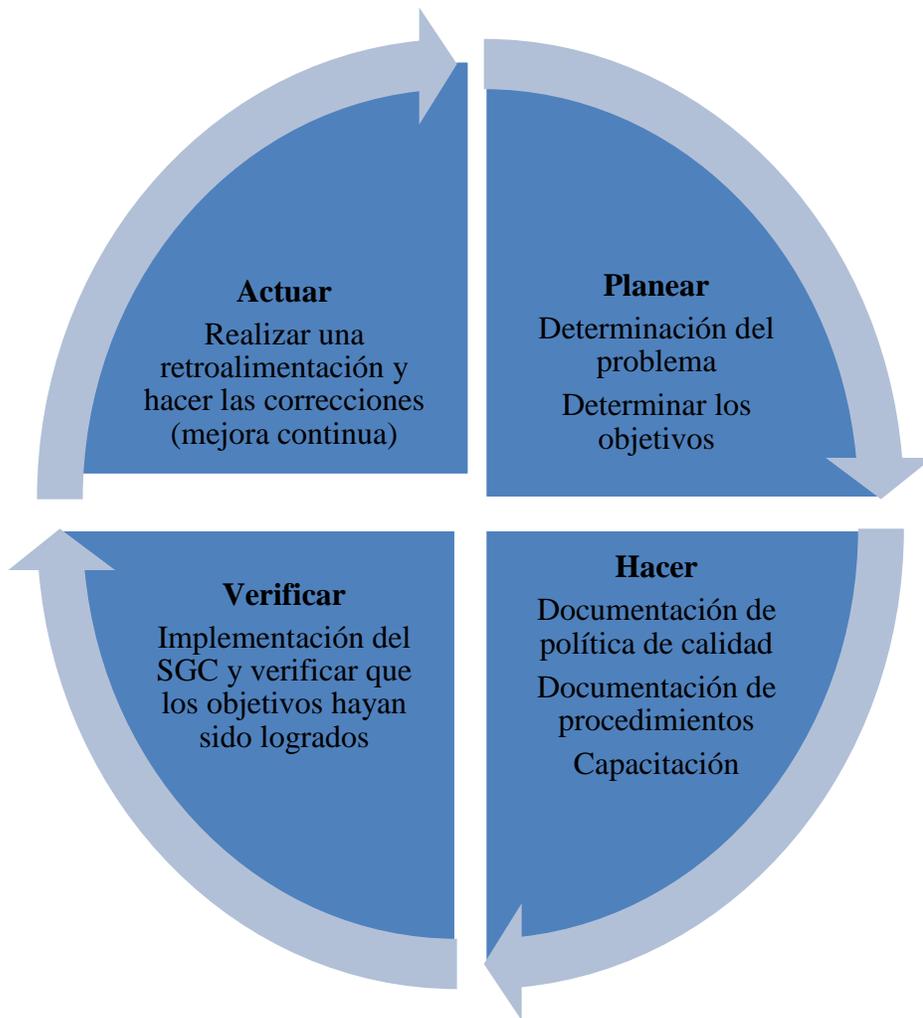
Fuente: ISO (2008).

### 3.2 Ciclo Deming

La metodología planear- hacer -verificar - actuar (PHVA) también conocida como ciclo Deming fue desarrollada por Walter A. Shewart entre 1930 y 1940 para organizar el trabajo en las en las organizaciones. En 1950 Edward Deming la toma y la difunde como una alternativa para hacer frente a los proyectos de acción o mejora sobre los procesos (Boullón, 2003).

El ciclo PHVA (Figura 2) es un ciclo dinámico aplicable dentro de los procesos de cualquier organización. Es una herramienta de aplicación, que ayuda en la realización de las actividades de una manera más organizada y eficaz (Evans, 2005).

Hace más de 29 años, este ciclo es adoptado por la familia de las normas ISO 9000 Sistemas de Gestión. Estos sistemas exigen el trabajo y la participación de todos los miembros de las organizaciones para ser eficaces, por lo que el ciclo Deming es particularmente apropiado para la planificación, la implementación y la operación de estos sistemas de gestión (Boullón, 2003).



*Figura 2.* Fases del ciclo Deming.

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la norma ISO 9001: 2008.

De acuerdo a la norma ISO 9001: 2008, el ciclo PHVA se describe como sigue:

- ✓ Planear: establecer los objetivos del sistema y sus procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del visitante y las políticas de la organización;
- ✓ Hacer: implementar lo planificado;
- ✓ Verificar: realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos, e informar sobre los resultados;
- ✓ Actuar; tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

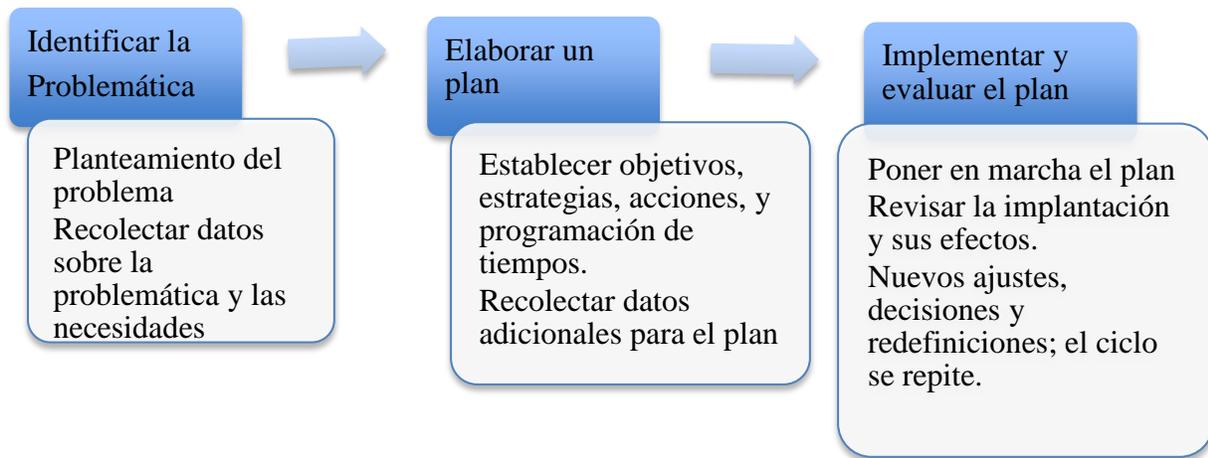
### **3.3 Investigación Acción Participativa (IAP)**

La Investigación Acción participativa implica la total colaboración de los participantes en la identificación de la problemática a resolver, ellos intervienen de manera colaborativa y democrática con el investigador, por tal motivo, sus opiniones resultan esenciales para el planteamiento y las soluciones (Hernández et al., 2006).

Para que sea viable la investigación, el grupo de trabajo debe tener apertura y motivación para participar (Hernández et al., 2006).

El papel de los participantes puede variar desde activo (investigadores) hasta pasivo (simplemente se les consulta para que proporcionen información y se valida el reporte de resultados con ellos) (Hernández et al., 2006).

En este caso se consideró como participantes al comité ecoturístico de Ecotur Yahuiche ya que dentro de sus actividades está el recibir a los visitantes y ofrecer servicios de senderos, comedor y hospedaje tradicional comunitario. Las fases esenciales de los diseños de investigación acción participativa se muestran en la Figura 3.



*Figura 3.* Fases de la investigación acción participativa.

Fuente: Elaboración propia, a partir de información obtenida en Hernández et al. (2006).

## Capítulo 4. Metodología de la investigación

### 4.1 Descripción de la zona de trabajo

#### 4.1.1 Localización geográfica

Santa María Yahuiche se localiza en la región de la Sierra Norte del estado de Oaxaca (Figura 4), pertenece al Distrito y Municipio de Ixtlán de Juárez, a una distancia aproximada de la capital del Estado de 52 km (Plan Municipal de Desarrollo de Ixtlán de Juárez 2014-2016)

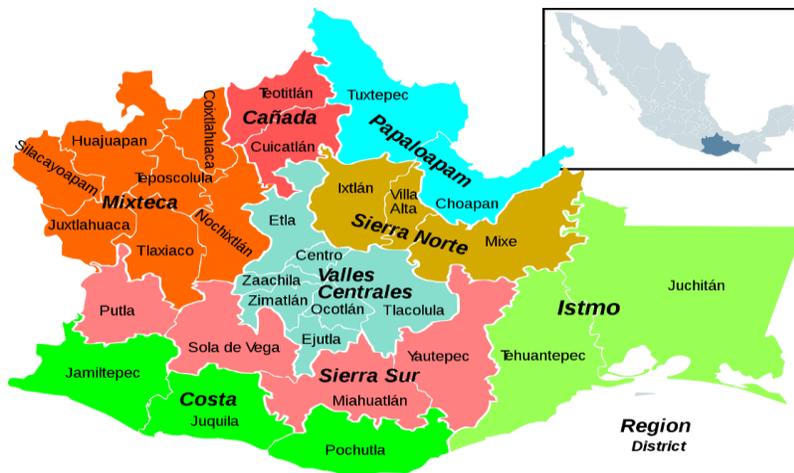


Figura 4. Mapa de localización de Santa María Yahuiche.

Fuente: Plan Municipal de Desarrollo de Ixtlán de Juárez 2014-2016.

De acuerdo al Plan Municipal de Desarrollo de Ixtlán de Juárez 2014-2016, Santa María Yahuiche, forma parte de la provincia fisiográfica Sierra Madre del Sur y de la subprovincia fisiográfica Sierra Madre de Oaxaca entre las coordenadas geográficas 17° 17' de longitud oeste y 96° 28' de latitud norte y presenta una altitud sur-norte de 1 000 a 2 200 m snm; se caracteriza por la topografía accidentada con pocas interrupciones de terrenos planos o de pendientes suaves. En la zona predomina el clima semicálido subhúmedo con lluvias en verano y el templado subhúmedo con lluvias en verano. El intervalo de temperatura es de 16 a 22 °C y la precipitación media anual se encuentra entre 700 a 1 000 mm. El tipo de suelo localizado en el municipio es el Regosol Eútrico, se caracteriza por no presentar capas distintas. Son de susceptibilidad variable a la erosión, de fertilidad moderada o alta, su uso agrícola está condicionado a la pedregosidad. Entre las plantas silvestres que nacen en los terrenos se encuentran quelite, acahual, verdolagas y mostaza. Los tipos de vegetación que conforman el paisaje heterogéneo de Santa María Yahuiche son bosque de encino (1 700 a 2 100 m snm), bosque de pino-encino (1 700 a 2 200 m snm),

selva baja caducifolia (1 500 a 2 000 m snm), vegetación secundaria (1 900 a 2 100 m snm) y vegetación ribereña (1 500 a 1 700 m snm).

El Plan Municipal de Desarrollo de Ixtlán de Juárez 2014-2016, refiere a la fauna que habita en el municipio de Ixtlán de Juárez, se detalla a continuación en la Tabla 4.

Tabla 4. Mamíferos que conforman la fauna de Ixtlán de Juárez.

<b>NOMBRE COMÚN</b>	<b>NOMBRE CIENTÍFICO</b>
Venado cola blanca	<i>Odocoileus virginianus</i>
Puma	<i>Puma concolor</i>
Tigrillo	<i>Leopardo tigrinus</i>
Ocelote	<i>Leopardo pardalis</i>
Armadillo	<i>Dasypus novemcinctus</i>
Tlacuache	<i>Didelphis marsupialis</i>
Zorra gris	<i>Urocyon cinereoargenteus</i>
Conejo de bosque	<i>Sylvilagus cunicularis</i>
Tejón de manda	<i>Nasua narica</i>
Comadreja	<i>Mustela frenata</i>
Zorrillo listado	<i>Mephitis macroura</i>
Gato montes	<i>Felis silvestris</i>
Cacomixtle	<i>Bassariscus astutus</i>
Tepezcuintle	<i>Cuniculus paca</i>
Jabalí	<i>Sus scrofa</i>
Oso hormiguero	<i>Tamandua mexicana</i>
Temazate	<i>Odocoileus virginianus</i>
Coyote	<i>Canis latrans</i>

Fuente: Plan Municipal de Desarrollo de Ixtlán de Juárez 2014-2016.

Santos, Hernández, Lavariega & Gómez (2013) realizaron un estudio de las aves existentes en Santa María Yahuiche, a continuación se muestra en la Tabla 5.

Tabla 5. Aves que conforman la fauna de Santa María Yahuiche.

<b>Orden</b>	<b>Familia</b>	<b>Especie</b>
Galliformes	Cracidae	<i>Ortalis vetula</i>
Accipitriformes	Cathartidae	<i>Coragyps atratus</i>
		<i>Cathartes aura</i>
	Accipitridae	<i>Buteo albonotatus</i>
		<i>Buteo jamaicensis</i>
Columbiformes	Columbidae	<i>Zenaida asiática</i>
Apodiformes	Trochilidae	<i>Hylocharis leucotis</i>
		<i>Lampornis clemenciae</i>
		<i>Picoides scalaris</i>
Piciformes	Picidae	<i>Colaptes auratus</i>
		<i>Myiopagis viridicata</i>
Passeriformes	Tyrannidae	<i>Contopus sordidulus</i>
		<i>Empidonax traillii</i>
		<i>Empidonax minimus</i>
		<i>Empidonax oberholseri</i>
		<i>Pyrocephalus rubinus</i>
		<i>Vireo huttoni</i>
		<i>Aphelocoma californica</i>
		<i>Stelgidopteryx serripennis</i>
		<i>Campylorhynchus jocosus</i>
		<i>Polioptila caerulea</i>
		<i>Sialia sialis</i>
		<i>Catharus aurantirostris</i>
		<i>Toxostoma curvuristre</i>
		<i>Ptilonotus cinereus</i>
		<i>Oreothlypis celata</i>
<i>Serophaga townsendi</i>		
<i>Basileuterus rufifrons</i>		
<i>Cardellina pusilla</i>		
Passeritormes	Emberizidae	<i>Volatinia jacarina</i>
		<i>Sporophila torqueola torqueola</i>
		<i>Atlapetes pileatus</i>
		<i>Pipilo maculatus</i>
		<i>Aimophila ruficeps</i>
		<i>Melospiza aibicollis</i>
		<i>Spizella passerina</i>
		<i>Melospiza lincolni</i>
		<i>Piranga flava</i>
		<i>Piranga ludoviciana</i>
		<i>Pheucticus ludovicianus</i>

	<i>Pheucticus melanocephalus</i>
	<i>Passerina caerulea</i>
Icteridae	<i>Molothrus aeneus</i>
	<i>Icterus galbula</i>
Fringillidae	<i>Euphonia elegantissima</i>
	<i>Carpodacus mexicanus</i>
	<i>Spinus psaltria</i>

---

Fuente: Santos et al. (2013).

### **Población y actividad económica**

De acuerdo al Plan Municipal de Desarrollo de Ixtlán de Juárez 2014-2016, la población total de Santa María Yahuiche es de 167 personas, 74 son hombres y 93 mujeres; las actividades que se realizan son la agricultura, floricultura en invernadero, orquicultura y piscicultura. Así como servicios de albañilería, panadería y turismo de naturaleza. Entre los principales productos que siembran son: maíz, frijol, calabaza, algunas personas siembran hortalizas y frutales (manzana, durazno y pera), así también chícharo, miltomate y garbanzo.

### **4.2 Metodología**

Para la realización de la presente tesis, se utilizó una metodología mixta. Se acompañó del diseño investigación acción participativa de Hernández et al. (2006), se interactuó con el comité ecoturístico de Ecotur Yahuiche. También se apegó al método planear, hacer, verificar y actuar, también conocido como ciclo Deming (James, 1997) para la implementación del sistema de gestión de la calidad.

Para dar cumplimiento a los tres objetivos específicos de esta tesis, la metodología se dividió en tres etapas, a continuación se ilustra en la siguiente Figura 5:

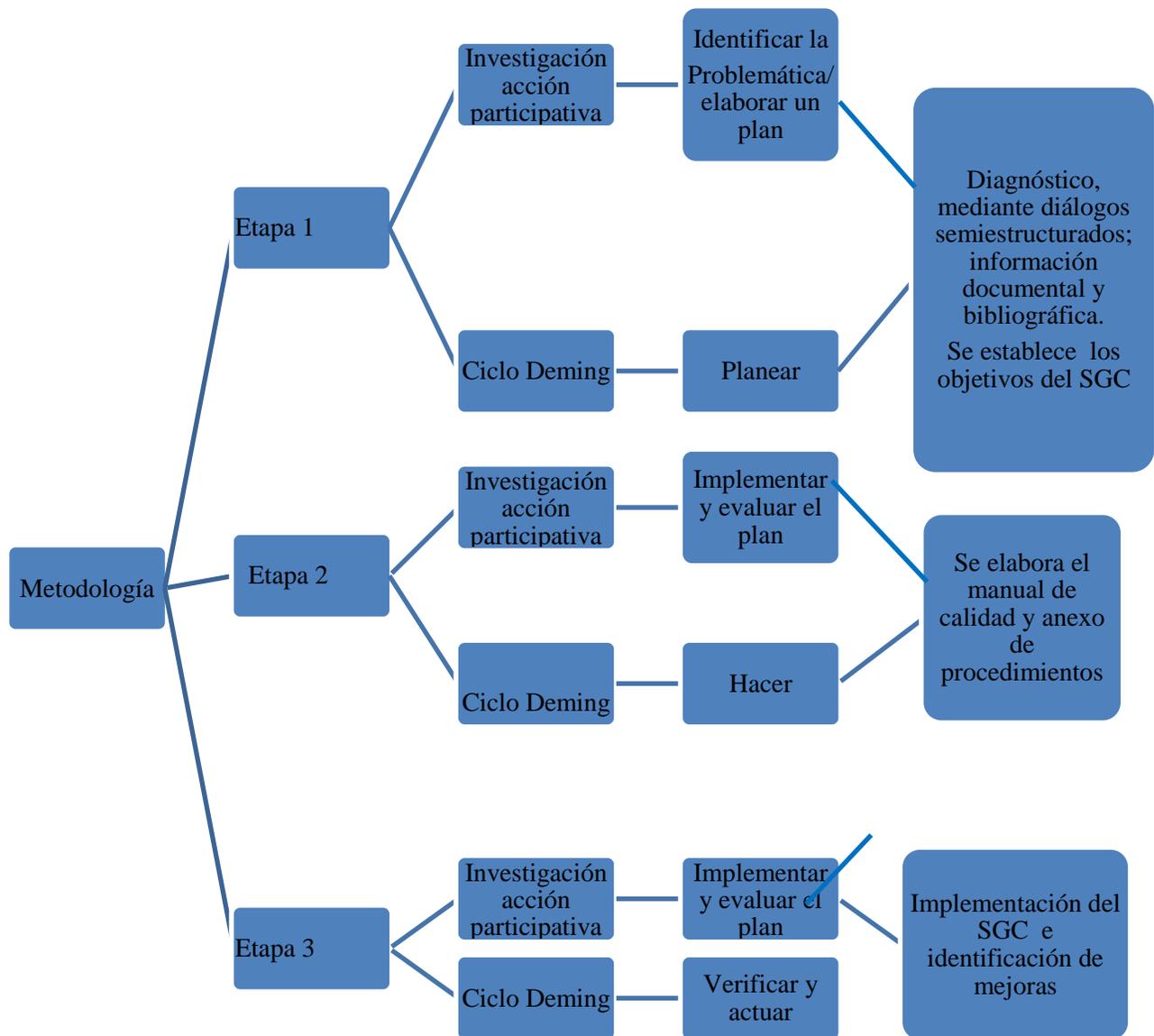


Figura 5. Diseño mixto IAP y PHVA.

Fuente: Elaboración propia, con información obtenida de ISO 9001 (2008) y Hernández et al. (2006).

#### 4.1 Diagnóstico de la situación actual e identificación de procesos de Ecotur Yahuiche

##### **Planear /Identificación del problema**

Primero se realizó una visita preliminar a Santa María Yahuiche para conocer al comité ecoturístico, se hizo una presentación personal y del CIIDIR- OAXACA ante el comité ecoturístico.

Se realizó una visita al comité ecoturístico para elaborar una lista de necesidades prioritarias Geilfus (2009) de Ecotur Yahuiche, y requeridas por la norma mexicana NMX-AA-133-SCFI-2013.

Se realizó una visita al comité ecoturístico para conocer los antecedentes, la forma de organización y la situación actual de Ecotur Yahuiche, mediante un diálogo semiestructurado (Geilfus, 2009). Con la información obtenida se realizó una línea de tiempo para visualizar fechas importantes del proyecto ecoturístico, además se realizó la revisión de documentación bibliográfica de experiencias de turismo de naturaleza y temas de sistemas de gestión de calidad. También se obtuvo información documental (plan de negocios, acta constitutiva y acta de nombramiento de comisariado) e información bibliográfica del Plan Municipal de Desarrollo de Ixtlán de Juárez 2014-2016.

También en esta etapa, se elaboró, ajustó y validó la política de calidad. Se hizo una reunión con la participación de los integrantes del comité ecoturístico, para validar la misión, visión y política de calidad del SGC. Se les solicitó a los integrantes del comité que compartieran su misión y visión, y se estructuró el alcance y los objetivos de calidad. Cabe mencionar que se llevó una propuesta de la misión, visión y política de calidad considerada con base en el objetivo general del acta constitutiva de Ecotur Yahuiche.

Posteriormente, a través de un diálogo semiestructurado con el comité ecoturístico, se identificaron los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad. Una vez identificados se plasmaron en un mapa de procesos que representa de forma gráfica la secuencia e interacción entre dichos procesos.

#### 4. 2 Integración de la información documentada

##### **Hacer/ Implementar**

Esta etapa consistió en integrar en colaboración con el comité ecoturístico la documentación de los procedimientos del sistema de gestión de la calidad, así como la propuesta de 7 registros, atendiendo a los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y los aspectos culturales presentes en los procesos de Ecotur Yahuiche.

Los pasos para realizar esta integración fueron:

### **Presentación del proyecto al comité ecoturístico**

Se realizó una visita en la que se expuso al comité ecoturístico que es un sistema de gestión de la calidad (SGC), sus etapas, quienes intervienen en su diseño e implementación así como el compromiso del comité ecoturístico y los beneficios del SGC.

### **Levantamiento de procesos**

En otra visita, los integrantes del comité ecoturístico hicieron la descripción de sus procedimientos de atención a los visitantes, esto con la finalidad de comprender las labores que se realizan en cada proceso, así como saber quién es el responsable y el alcance de dicho proceso (James, 1997).

Se realizó una estancia de una semana en la localidad con la finalidad de ratificar la descripción de los procesos, realizada con anterioridad, durante esta estancia se realizó el levantamiento y documentación de cada proceso. Esta etapa fue la más importante, ya que es donde se plasma todo lo que se hace, cómo se hace, los alcances y quiénes son los responsables de cada actividad. Durante estos levantamientos de procesos, se realizó observación no participante para identificar cualidades propias de la comunidad en cuanto a su cultura, economía y forma de organización social (James, 1997).

### **Capacitación:**

Se realizó una visita a Ecotur Yahuiche para presentar al comité ecoturístico el manual de calidad y los registros propuestos. También se capacitó para el uso de los registros al momento de implementar el SGC, en una sesión de trabajo los cinco integrantes del comité y una colaboradora de Ecotur Yahuiche, aprendieron a requisitar los formatos. Al mismo tiempo sirvió como retroalimentación para mejora de los mismos.

### **4. 3 Implementar y evaluar el sistema de gestión de la calidad en Ecotur Yahuiche**

### **Implementación:**

Una vez realizado los pasos anteriores, se llega la etapa de la implementación, en donde se puso en marcha el sistema y los integrantes del comité ecoturístico comenzaron con el uso de los registros propuestos.

En esta etapa se implementaron los procesos establecidos en el manual de calidad y su anexo de procedimientos, esta actividad correspondió al comité ecoturístico. Para efectos de este proyecto, el tiempo para seguimiento de la implementación del SGC fue de dos meses (marzo y abril 2018)

### **Mejora continua:**

Durante el periodo de implementación, se programaron dos visitas para la realización de revisiones, es decir, para observar cómo se ha implementado el sistema, y detectar posibles fallas para corregirlas, así como detectar oportunidades de mejora (James, 1997).

Para lo cual, se observaron detenidamente las actividades y los procedimientos, se identificaron propuestas de mejora a los registros.

Por último se realizó una reunión de seguimiento a la implantación y de mejora continua del sistema de gestión de la calidad con el comité ecoturístico. Así también se realizó la entrega impresa y digital del manual de calidad.

## Capítulo 5. Resultados

Los resultados muestran el alcance de la intervención, se enuncian con base a logros identificados y reconocidos por el comité ecoturístico.

### 5.1 Necesidades en la presentación del servicio ecoturístico, manifestadas por el comité ecoturístico

Uno de los primeros resultados se plasmó en una lista de necesidades, de acuerdo al orden de importancia y desde el punto de vista del comité ecoturístico, destacan los que se muestran en la siguiente lista:

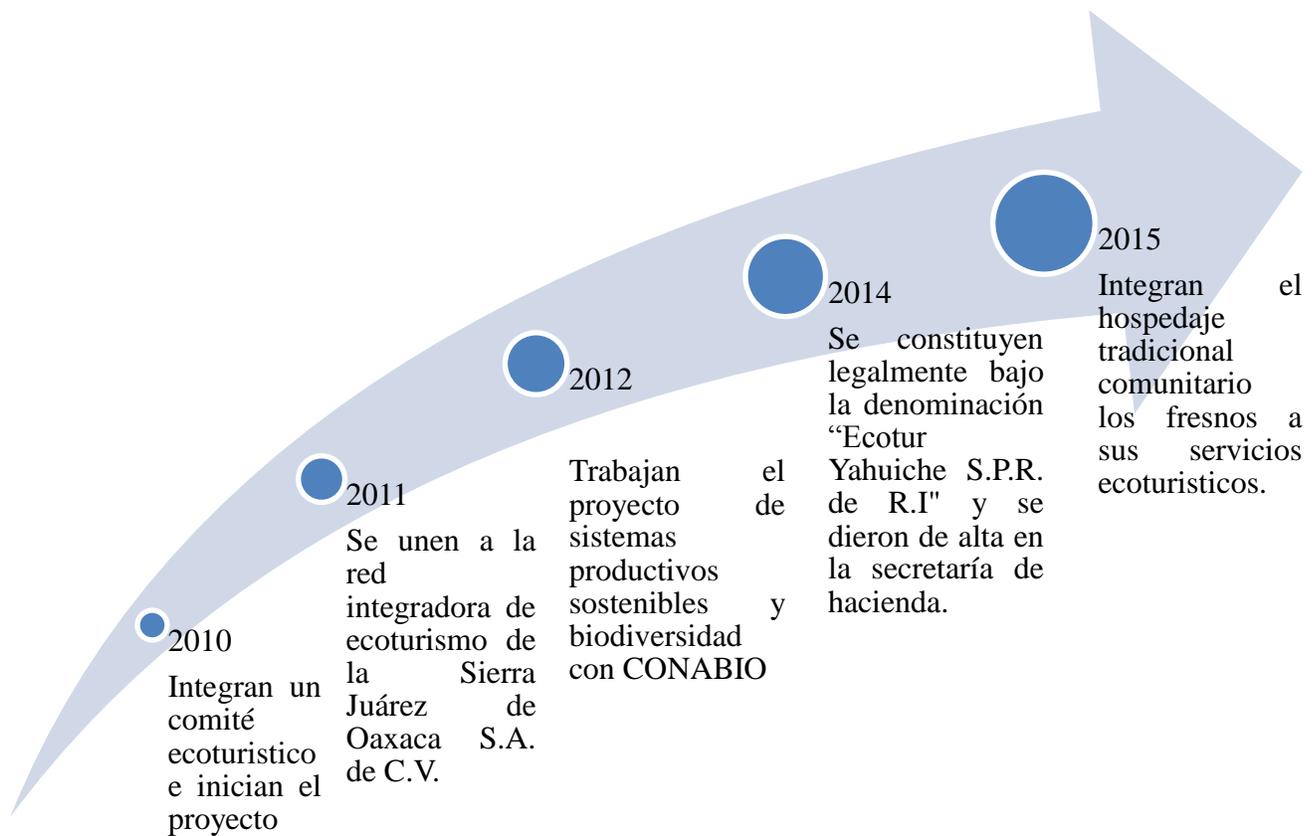
1. Escasa capacitación en el manejo general de una empresa
2. Determinación de la capacidad de carga de las instalaciones y actividades
3. Establecer señalamientos en senderos
- 4. Sistematización y documentación de procedimientos de las actividades para el fortalecimiento de la organización interna**
5. Infraestructura
6. Fortalecer las actividades de promoción del producto ecoturístico

Para efectos de la tesis, se trabajó con la necesidad 3; sistematización y documentación de procedimientos de las actividades para el fortalecimiento de la organización interna, dicha documentación está plasmado en un manual de procedimientos (anexo A) de este documento.

Es importante mencionar que el resultado 3, se apega a una solicitud específica manifestada por el comité ecoturístico anterior al que participó en la identificación correspondiente.

### 4.2 Origen de Ecotur Yahuiche

Otro resultado relevante de la fase diagnóstica, el origen de Ecotur Yahuiche, mediante una línea del tiempo, (Figura 6), fueron establecidas las fechas más importantes para la constitución y desarrollo de Ecotur Yahuiche (Tabla 6).



*Figura 6.* Línea del tiempo de Ecotur Yahuiche.

Fuente: elaboración propia, con datos obtenidos de un dialogo semiestructurado con el comité ecoturístico.

Tabla 6. Descripción de sucesos importantes en Ecotur Yahuiche.

AÑO	ESTRATEGIA	FINALIDAD
2010	Mediante consenso en la asamblea comunitaria deciden prestar servicios ecoturísticos e integrar un comité ecoturístico.	Ofrecer servicios ecoturísticos a los grupos de turistas que visitan la comunidad, para generar fuentes de empleo e impulsar el desarrollo económico y social de la comunidad y aprovechar y conservar el recurso natural.
2011	Se une a la Red integradora de ecoturismo de la Sierra Juárez de Oaxaca S.A. de C.V.	Ofrecer mayor variedad de servicios, atracción a los turistas, así como para reforzar y complementar las actividades ecoturísticas que se desarrollan en las comunidades de la integradora.
2012	Trabajan el proyecto de sistemas productivos sostenibles y biodiversidad con CONABIO	Identificar recursos naturales, con la finalidad de trabajar en un esquema de turismo amigable con la biodiversidad.
2014	En febrero se constituyen	Adaptarse a las reglas

legalmente como una hacendaria, poder acceder a una sociedad de producción rural apoyos económicos otorgados de responsabilidad ilimitada por instituciones gubernamentales y brindar un mejor servicio al visitante. Yahuiche S.P.R. de R.I.”, en esa misma fecha se dieron de alta en el registro federal de contribuyentes (SAT).

2015

Con apoyo de la CDI y de los habitantes de la comunidad con tequios y ayuda de algunos ciudadanos que radican en Oaxaca y México, remodelaron un edificio de la comunidad para desempeñar la función de hotel tradicional comunitario. Atraer más visitantes. Se crea el hospedaje tradicional comunitario los fresnos “donde se vive, disfruta y sueña en un respiro.”

---

Fuente: elaboración propia, con datos obtenidos de un diálogo semiestructurado con el comité ecoturístico.

### **5.3 Situación actual del proyecto ecoturístico**

El comité ecoturístico expresó su situación actual, se muestra en los siguientes listados.

#### **Recorridos y servicios que ofrece Ecotur Yahuiche:**

- ✓ Sendero la voladora
- ✓ Sendero del agua
- ✓ Sendero cultural
- ✓ Servicio de hospedaje comunitario “los fresnos”
- ✓ Servicio de alimentación en el domicilio particular de habitantes de la localidad

### **Situación actual de Ecotur Yahuiche:**

- ✓ Reciben apoyo de CONABIO, en cursos de materia ambiental.
- ✓ Respecto la mercadotecnia, la Red Integradora de la Sierra Juárez a la que pertenecen, da publicidad a sus servicios y contacta grupos de visitantes. Ellos mantienen una cuenta en Facebook.
- ✓ Actualmente el objetivo de Ecotur Yahuiche se cumple, emplea a los habitantes de la comunidad.
- ✓ Fomenta la participación familiar de los habitantes de la localidad, generando ingresos en la prestación de servicios de alimentación, venta de flores, frutas y pan tradicional hecho en hornos de leña.

### **5.4 Validación de política de calidad**

En colaboración con el comité, se validó la política de calidad del SGC de Ecotur Yahuiche:

#### **Política de la Calidad.**

El comité ecoturístico asume como compromiso la atención personalizada a los visitantes de Ecotur Yahuiche, así como la preservación del patrimonio natural y cultural en los recorridos con un alto espíritu de servicio, de conformidad con los usos y costumbres de la localidad, para que nuestros visitantes queden satisfechos con lo que la empresa les ofrece, bajo un sistema de calidad eficaz y la mejora continua de los procesos sustantivos.

Para asegurar lo anterior la visión y misión de Ecotur Yahuiche fundamentan la política de la calidad y ésta a su vez es marco de referencia para la planificación coherente de los objetivos y su continua revisión. Por consiguiente, estos principios son difundidos en la organización y asegurado su entendimiento.

#### **Misión de Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I**

Somos una empresa de turismo de naturaleza con características propias, ofrecemos a nuestros visitantes una experiencia vivencial única, brindándole servicios de calidad, involucrándolos en

las actividades culturales y ambientales; generando ingresos económicos en beneficio de la comunidad.

### **Visión de Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I**

Consolidarnos como una empresa de turismo de naturaleza exitosa, socialmente responsable, superando las expectativas de nuestros visitantes mediante la implementación de estrategias de capacitación, comercialización, promoción e innovación de nuestros servicios, generando oportunidades que permitan a la empresa ser autosuficiente.

### **Objetivos de la Calidad:**

En Ecotur Yahuiche, se establecen objetivos asociados con la política de la calidad, los cuales llevan su seguimiento y medición por cada uno de los responsables de los Procesos.

Nuestros Objetivos de la Calidad son:

1. Realizar nuestros procesos de manera eficaz, promoviendo la mejora continua.
2. Proporcionar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros visitantes, anteponiendo nuestros valores culturales, de manera que se respete la interculturalidad visitante-anfitrión.
3. Cumplir con las metas comprometidas.
4. Optimizar los recursos empleados en la prestación de los servicios.
5. Asegurar que los integrantes del comité ecoturístico adopten las habilidades necesarias para que realice su trabajo acorde al Sistema de Gestión de la Calidad.
6. Facilitar la transición entre comités ecoturísticos en los periodos de relevo.

### **5.5 Identificación de procedimientos que integran el manual de calidad**

En coordinación con el comité ecoturístico se determinaron los procedimientos sustantivos para el proceso general de atención a visitantes, integran el manual de calidad de Ecotur Yahuiche (Tabla 7).

Tabla 7. Procedimientos que integran el manual de calidad.

<b>Procedimiento</b>	<b>Descripción</b>
<b>Reservación del visitante</b>	Este procedimiento consiste en registrar con anticipación el número de visitantes que acudirán a Ecotur Yahuiche, en una bitácora a cargo del comité ecoturístico
<b>Recepción del visitante</b>	Este procedimiento consiste en la forma en que el comité recibe a los visitantes y los medios de registro de los mismos.
<b>Asignación de responsable de alimentación</b>	Este procedimiento consiste en que el comité contacta y asegura el servicio de alimentación de los visitantes con alguna familia de la comunidad.
<b>Sendero del agua</b>	Describe el procedimiento que se realiza al momento de hacer el recorrido. Se diferencia de los otros senderos por la distancia, número de estaciones, tipo de vegetación y diálogo con los visitantes.
<b>Sendero cultural</b>	Describe el procedimiento que se realiza al momento de hacer el recorrido. Se diferencia de los otros senderos por la distancia, número de estaciones, tipo de vegetación y diálogo con los visitantes.
<b>Sendero la voladora</b>	Describe el procedimiento que se realiza al momento de hacer el recorrido. Se diferencia de los otros senderos por la distancia, número de estaciones, tipo de vegetación y diálogo con los visitantes.
<b>Hospedaje tradicional comunitario</b>	Este procedimiento consiste en describir cada una de las actividades que realizan los integrantes del comité ecoturístico al

	proporcionar el servicio.
--	---------------------------

Fuente: elaboración propia, con datos obtenidos de un diálogo semiestructurado con el comité ecoturístico

Los procesos están detallados en el manual de procedimientos adjunto a este documento (Anexo A).

**5.6 Manual de calidad**

Otro resultado consiste en la integración de la documentación de los siete procedimientos y la documentación del manual de calidad:

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/02/2018	
---------------	-------------	------------------------------	--

## Manual de calidad de Ecotur Yahuiche S.P.R. de R.I.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Ofelia Martínez Ruiz	Laura L. Gómez Hernández  Graciela E. González Pérez	Rolando Pacheco Ramírez Presidente del Comité ecoturístico de Ecotur Yahuiche

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### ÍNDICE

1. Objeto y campo de aplicación

### **SECCIÓN 2. INFORMACIÓN GENERAL DE ECOTUR YAHUICHE**

2.1 Descripción de Ecotur Yahuiche

2.2 Misión

2.3 Visión

2.4 Marco normativo

2.5 Ámbito de aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad

### **SECCIÓN 3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

3.1 Política de Calidad

3.2 Objetivos de Gestión de Calidad

### **SECCIÓN 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

4.1 Requisitos generales

4.2 Requisitos de la documentación

### **SECCIÓN 5. RESPONSABILIDAD DEL COMITÉ ECOTURÍSTICO**

5.1 Compromiso del comité ecoturístico

5.2 Enfoque al visitante

5.3 Política de la calidad

5.4 Planificación

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.6 Revisión del sistema de gestión de la calidad por el comité ecoturístico

### **SECCIÓN 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

6.1 Provisión de los recursos

6.2 Recursos humanos

6.3 Infraestructura

### **SECCIÓN 7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO ECOTURÍSTICO**

7.1 Planificación de la realización del servicio ecoturístico

7.2 Procesos relacionados con el visitante

7.3 Diseño y desarrollo

7.4 Prestación del servicio ecoturístico

7.5 Control de los equipos de seguimiento y medición

### **SECCIÓN 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

8.1 Generalidades

8.2 Seguimiento y medición

8.3 Control del producto no conforme

8.4 Análisis de datos

8.5 Mejora

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### Anexos

Anexo A	Manual de procedimientos
Anexo B	Matriz de interacción de procesos
Anexo C	Matriz de Responsabilidades de Calidad
Anexo D	Glosario
Anexo E	Acta constitutiva del comité interno de calidad de Ecotur Yahuiche S.P.R. De R.I.
Anexo F	Lista maestra de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad
Anexo G	Lista maestra de documentos internos
Anexo H	Lista maestra de documentos externos
Anexo I	Formato reporte de no conformidad
Anexo J	Formato de reservación de visitantes
Anexo K	Formato de registro de visitantes
Anexo L	Asignación de responsable del servicio de alimentación
Anexo M	Formato de registro de huéspedes
Anexo N	Formato de registro de senderos
Anexo O	Modelo de Procesos

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### 1. Objeto y campo de aplicación.

El presente Manual tiene como objetivo describir la estructura y funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad. Ha sido desarrollado e implementado en Ecotur Yahuiche S.P.R. de R.I. (Ecotur Yahuiche) de conformidad con los requisitos establecidos en la Norma ISO-9001:2008, alineado a la cultura con que el comité ecoturístico y algunos colaboradores de la localidad de Santa María Yahuiche ofrecen los servicios ecoturísticos. Se enfoca a la mejora de la eficiencia y eficacia de la organización interna y de la interacción entre procesos.

En este Manual se adopta un modelo basado en procesos para facilitar el desarrollo de una dinámica de mejora continua de la eficacia del Sistema de gestión de la Calidad de Ecotur Yahuiche, considerando que es una empresa comunitaria que proporciona a los visitantes servicios de turismo de naturaleza, de los cuales desprenden las actividades de recorridos por senderos, servicios de alimentación y hospedaje tradicional comunitario.

Por lo anterior se deben determinar los procesos sustantivos inherentes a la prestación de servicios tales como:

- Reservación de los visitantes
- Recepción de los visitantes
- Asignación del responsable del servicio de alimentación
- Sendero del agua
- Sendero cultural
- Sendero la voladora
- Servicios de hospedaje

A los procesos determinados, se aplica la metodología de mejora continua: “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” (PHVA).

### 2.0 Información general de Ecotur Yahuiche S.P.R. de R.I.

#### 2.1 Descripción de Ecotur Yahuiche S.P.R. de R.I

En Santa María Yahuiche, la empresa de ecoturismo surgió en el año 2010. Después de varias pláticas entre el comisariado de bienes comunales y un profesor investigador de la Universidad de la Sierra Juárez, previo acuerdo con la asamblea comunitaria, iniciaron el desarrollo de un proyecto de ecoturismo con los recursos con que contaban.

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Una de las finalidades principales es generar fuentes de empleo para los habitantes de Santa María, aprovechar y conservar el recurso natural, así como brindar al visitante recorridos culturales, de naturaleza y de observación de aves.

Para desarrollar el proyecto, recuperaron las veredas que en gran parte del campo existían. Así también, con apoyo de la CDI y de los habitantes de la comunidad, con tequios y también con ayuda de algunos ciudadanos que radican en Oaxaca y la Cd. de México remodelaron un edificio de la comunidad para desempeñar la función de hospedaje tradicional comunitario.

En febrero del año 2014 se constituyeron legalmente bajo la denominación “Ecotur Yahuiche S.P.R. de R.I.”

Actualmente Ecotur Yahuiche, pertenece a la Red Integradora de Ecoturismo de la Sierra Juárez de Oaxaca. Es una de las comunidades que ofrece al visitante recorridos por senderos y miradores naturales, como son: el sendero la voladora y sendero del agua, durante los cuales se aprecia la flora y fauna del lugar. El recorrido cultural es dentro de la comunidad, donde se conocerá su origen, cultura, tradiciones, así como la elaboración del pan tradicional en hornos de leña.

Así mismo, se ofrece servicio de alojamiento en el Hospedaje Tradicional Comunitario “Los Fresnos”

## 2.2 Misión de Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I

Somos una empresa de turismo de naturaleza con características propias, ofrecemos a nuestros visitantes una experiencia vivencial única, brindándole servicios de calidad, involucrándolos en las actividades culturales y ambientales; generando ingresos económicos en beneficio de la comunidad.

## 2.3 Visión de Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I

Consolidarnos como una empresa de turismo de naturaleza exitosa, socialmente responsable, superando las expectativas de nuestros visitantes mediante la implementación de estrategias de capacitación, comercialización, promoción e innovación de nuestros servicios, generando oportunidades que permitan a la empresa ser autosuficiente.

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### 2.4 Marco Normativo.

Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018

Ley de Desarrollo Rural Sustentable

D.O.F. 07-XII-2001 y sus reformas

Ley Federal de Responsabilidad Ambiental

D.O.F. 07-VI-2013 y sus reformas

Ley General de Turismo

D.O.F. 17-VI-2014 y sus reformas

Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente

D.O.F. 28-I-2014 y sus reformas

Norma ISO 9001:2008 “Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad”

### 2.5 Ámbito de aplicación del Sistema de la Calidad de Ecotur Yahuiche S.P.R. de R.I.

El Sistema de Gestión de la Calidad tiene como alcance los siguientes procesos de Ecotur Yahuiche con la finalidad de la satisfacción de sus visitantes:

1. Reservación de los visitantes
2. Recepción de los visitantes
3. Asignación de responsable del servicio de alimentación
4. Sendero del agua
5. Sendero cultural
6. Sendero la voladora
7. Servicio de hospedaje

### 3.0 Política y Objetivos de Calidad.

#### 3.1 Política de la Calidad.

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El comité ecoturístico asume como compromiso la atención personalizada a los visitantes de Ecotur Yahuiche, así como la preservación del patrimonio natural y cultural en los recorridos con un alto espíritu de servicio, de conformidad con los usos y costumbres de la localidad, para que nuestros visitantes queden satisfechos con lo que la empresa les ofrece, bajo un sistema de calidad eficaz y la mejora continua de los procesos sustantivos.

Para asegurar lo anterior la visión y misión de Ecotur Yahuiche fundamentan la política de la calidad y ésta a su vez es marco de referencia para la planificación coherente de los objetivos y su continua revisión. Por consiguiente, estos principios son difundidos en la organización y asegurado su entendimiento.

### 3.2 Objetivos de la Calidad:

En Ecotur Yahuiche, se establecen objetivos asociados con la política de la calidad, los cuales llevan su seguimiento y medición por cada uno de los responsables de los Procesos.

Nuestros Objetivos de la Calidad son:

1. Realizar nuestros procesos de manera eficaz, promoviendo la mejora continua.
2. Proporcionar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros visitantes anteponiendo nuestros valores culturales.
3. Cumplir con las metas comprometidas en los instrumentos de planeación.
4. Optimizar los recursos empleados en la prestación de los servicios.
5. Asegurar que los integrantes del comité ecoturístico adopten las habilidades necesarias para que realice su trabajo acorde al Sistema de Gestión de la Calidad.
6. Facilitar la transición entre comités ecoturísticos en los periodos de relevo.

## 4.0 Sistema de Gestión de la Calidad

### 4.1 Requisitos generales

El Sistema de Gestión de la Calidad implementado en Ecotur Yahuiche, está enfocado a procesos sustantivos del servicio a visitantes. Está encaminado a mejorar continuamente la eficacia de todos sus procesos, de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y Sistemas Normativos de la localidad.

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad,

a) Se tiene identificación de dos tipos de procesos; los procesos sustantivos que forman parte de las actividades sustantivas, y los procesos de apoyo (administrativos) que nos facilitan el adecuado desarrollo de los procesos sustantivos, así como los del Sistema de Gestión de la Calidad en su conjunto.

En nuestro mapa de procesos (Anexo O) se visualizan dichos procesos y su interacción.

b) Determinación de los criterios y métodos requeridos para asegurar el funcionamiento efectivo y control de los procesos mediante el seguimiento de los objetivos específicos y metas establecidas.

c) La disponibilidad de recursos por parte del Ecotur Yahuiche para asegurar la operación y el seguimiento de los procesos.

d) El seguimiento, la medición y el análisis del desempeño de los procesos periódicamente (Ver apartado 8.2 y 8.2.3).

e) La implementación de acciones preventivas necesarias con base a la evaluación del desempeño de los procesos; y que nos permitan alcanzar los resultados planificados y su mejora continua (Ver apartado 8.5).

Todas las actividades descritas en los procesos documentados en el presente manual, corresponden a las actividades que Ecotur Yahuiche S.P.R. de R.I. realiza a través del Comité Ecoturístico, al momento de su integración.

## 4.2. Requisitos de la documentación

### 4.2.1 Generalidades

Ecotur Yahuiche mantiene la siguiente estructura documental para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad:

- a) Declaración documentada de una Política y Objetivos de Gestión de Calidad.
- b) Manual de la Calidad.

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- c) Los procedimientos documentados y los registros requeridos en la Norma ISO 9001:2008
- d) Los documentos, incluidos registros que aseguren el control de los procesos

### Política y Objetivos de Calidad

#### Política de la Calidad

Son las intenciones globales y directrices relativas a la calidad, declaradas por los integrantes del comité ecoturístico, incluyendo el compromiso de cumplir con los requisitos y mejorar constantemente su eficacia del SGC, asegurándose que la Política de Calidad sea comunicada y difundida a todos los integrantes de Ecotur Yahuiche y de la población en general.

Los mecanismos empleados para comunicar y difundir la Política de Calidad son:

- Sesiones de Capacitación
- Comunicado en asamblea
- Exposición documental en recepción de visitantes

#### Objetivos de la Calidad

Los integrantes del comité ecoturístico se aseguran que los objetivos de la calidad se establezcan en las funciones pertinentes en Ecotur Yahuiche.

También se aseguran de que los objetivos de la calidad son coherentes y medibles con la política de calidad (Ver apartado 3.2).

#### Manual del Sistema de Gestión de la Calidad:

Documento que describe la estructura y funcionamiento del SGC, incluye la declaración documentada de la Política de Calidad y Objetivos de Calidad (Ver 3.1 y 3.2), el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (Ver 1), así como el Mapa de Procesos y sus interacciones (Anexo O).

#### Procedimientos Operativos

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Constituyen la integración de todos los procedimientos operativos documentados necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos que están en el alcance del SGC de Ecotur Yahuiche, cada procedimiento operativo hace mención en sus Anexos de los formatos empleados.

### Registros de Calidad

Se generan como consecuencia de la aplicación de nuestros procedimientos operativos y son evidencias que nos permiten demostrar la conformidad con los requisitos especificados y el funcionamiento eficaz del SGC.

#### 4.2.2 Manual de Calidad

Es el documento en el cual se establece la Política de Calidad y describe el Sistema de Gestión de la Calidad del Ecotur Yahuiche de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008 el cual incluye:

- a) El alcance del SGC indicado en el inciso 2.5 del presente manual.
- b) Los procedimientos y procesos documentados establecidos para el SGC denominados sustantivos documentados.
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del SGC.

#### 4.2.3 Control de los Documentos

El control de documentos del SGC de Ecotur Yahuiche es de forma física a través de copias controladas conforme a lo establecido en el procedimiento Control de Documentos (PC-ETY-01), el cual define los lineamientos para llevar el control, aprobación, revisión, actualización de la documentación.

#### 4.2.4 Control de los Registros

A fin de proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001 así como la operación eficaz del SGC, cada dueño del proceso que están dentro del alcance del SGC, mantienen implementado el procedimiento de Control de Registros PC-ETY-02 mismo que establece los controles necesarios para identificar, almacenar, proteger, recuperar, retener y disponer de los registros que se generan en los procesos.

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### 5.0 RESPONSABILIDAD DEL COMITÉ ECOTURÍSTICO

#### 5.1. Compromiso del comité ecoturístico

Los integrantes del comité ecoturístico proporcionan evidencia de su compromiso y liderazgo con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia por medio de:

- Comunicar a los socios semanalmente la importancia de satisfacer tanto los requisitos del visitante, como los legales y reglamentarios.
- Informar a la asamblea semestralmente
- Establecer una Política de Calidad
- Establecer los Objetivos de Calidad definidos en el apartado 3.2
- Realizar las revisiones pertinentes de acuerdo al apartado 5.6
- Asegurar la disponibilidad de los recursos a través de la designación y ejercicio del presupuesto autorizado, ver apartado 6.1

#### 5.2 Enfoque al visitante

El presidente del comité ecoturístico debe asegurarse que los requisitos del visitante se identifican y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del visitante por medio de:

- La comunicación a la asamblea y a la comunidad sobre la importancia de satisfacer los requisitos del visitante, a través de los procesos de comunicación internos definidos en el punto 5.5.3 y por los mismos dueños de los procesos.
- La determinación, revisión y actualización de los requisitos del visitante en los procedimientos operativos que están directamente vinculados con la realización de nuestros servicios.
- La aplicación de encuestas de satisfacción al visitante, que nos permiten obtener información sobre el grado de satisfacción de nuestros visitantes respecto a los servicios recibidos y cumplimiento de sus requisitos al finalizar la prestación de nuestros servicios.
- Para asegurar el cumplimiento de los requisitos definidos, se desarrolló la descripción de procedimientos para cada uno de los procesos.

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### 5.3 Política de Calidad

El presidente del comité ecoturístico asegura que la Política de Calidad:

- a) Presentada en el apartado 3.1 es adecuada al propósito de Ecotur Yahuiche
- b) Que cumple con los requisitos y mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de Ecotur Yahuiche
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los Objetivos de Calidad de Ecotur Yahuiche
- d) Sea comunicada y difundida en todos los niveles de Ecotur Yahuiche y de la comunidad.

### 5.4 Planificación

#### 5.4.1 Objetivos de Gestión de la Calidad de Ecotur Yahuiche S.P.R. de R.I.

Los integrantes del comité ecoturístico, se aseguran que los Objetivos de Calidad se establezcan en las funciones pertinentes, asegurándose que dichos objetivos sean medibles y coherentes con la Política de la Calidad de Ecotur Yahuiche.

#### 5.4.2 Planificación del Sistema Gestión de Calidad de Ecotur Yahuiche S.P.R. de R.I.

La planificación del SGC de Ecotur Yahuiche se realiza a través de los procesos estratégicos en los que se considera la planeación y evaluación de todas las actividades que se llevan a cabo en Ecotur Yahuiche.

- a) Se mantiene su integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se planifiquen e implementen cambios.

### 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

#### 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

Los integrantes del comité ecoturístico, aseguran la definición y comunicación de las funciones, responsabilidades y su interrelación dentro de Ecotur Yahuiche, establecidas en los reglamentos internos y organizacionales del mismo.

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Adicionalmente se tiene establecida la Matriz de responsabilidades del Sistema de Gestión de la Calidad. (Ver anexo C).

Los integrantes del comité ecoturístico tienen la responsabilidad y autoridad de:

- Lograr que el SGC de Ecotur Yahuiche se implante y mantenga de acuerdo con la Norma ISO 9001:2008.
- Comunicarse acerca del desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia y el compromiso sobre el cumplimiento de los servicios que ofrecemos a nuestros visitantes.
- Informar a la asamblea una vez al semestre.

### 5.5.2 Comunicación Interna

El Presidente del comité en coordinación con los demás integrantes, se aseguran de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro y fuera de Ecotur Yahuiche y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC, considerando las reuniones de trabajo que se realizan semanalmente como canales de comunicación interna para el eficaz funcionamiento del SGC.

## 5.6 Revisión del sistema de gestión de calidad por el comité ecoturístico

### 5.6.1 Generalidades

El comité ecoturístico de Ecotur Yahuiche, lleva a cabo la revisión al SGC al menos una vez al año, a fin de asegurar la conveniencia, adecuación y mejora continua del SGC.

La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluyendo la política y los objetivos de la calidad conforme al procedimiento acciones preventivas (PC-ETY-03):

- Adecuación de la Política y Objetivos de Calidad.
- Registros de retroalimentación del visitante.
- Desempeño de los procesos y conformidad del servicio.
- Estado de las acciones preventivas que se registran de acuerdo con los procedimientos, acciones preventivas (PC-ETY-03):
- Cambios sugeridos por los miembros del Comité ecoturístico que puedan afectar al SGC.
- Recomendaciones para la mejora.

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Esta revisión es una herramienta que permite al comité evaluar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad de Ecotur Yahuiche en forma regular, para tomar decisiones respecto de problemas y oportunidades de mejora identificados, manteniendo los registros de dicha revisión.

### 5.6.2 Información para la Revisión

La información para la revisión es atendida conforme a los reportes semestrales que el comité determina, que incluye:

- a) Los resultados de auditorías de calidad
- b) La retroalimentación del visitante y partes interesadas
- c) El desempeño de los procesos y la conformidad del servicio
- d) El estado de las acciones preventivas
- e) Las acciones de seguimiento de revisiones anteriores del comité
- f) Los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad
- g) Las recomendaciones para la mejora

### 5.6.3 Resultados de la Revisión

Los resultados de la revisión por el comité incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de Ecotur Yahuiche y sus procesos.
- b) La mejora del servicio en relación con los requisitos del visitante, y partes interesadas.
- c) Las necesidades de recursos, a partir del análisis de los resultados de las revisiones para verificar si los recursos proporcionados han sido adecuados y se han utilizado de manera eficaz en el logro de los objetivos de Ecotur Yahuiche.
- d) Prevenir los riesgos y contingencias.

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El comité ecoturístico revisa los resultados obtenidos al Sistema de Gestión de la Calidad con el fin de asegurar la eficacia y adecuación continua.

Dichas revisiones se realizan en intervalos planificados y periódicos de por lo menos una vez al año para permitir que se determinen las tendencias, así como evaluar los progresos de Ecotur Yahuiche en el logro de sus Objetivos para identificar las oportunidades de mejora, de innovación y de aprendizaje.

### 6.0 Gestión de los Recursos

#### 6.1 Provisión de los recursos

El comité ecoturístico, en coordinación con la asamblea de la localidad, llevan a cabo el ejercicio presupuestal de ingresos y egresos de Ecotur Yahuiche, a fin de contar durante el ejercicio con los recursos financieros necesarios para el desarrollo de sus actividades, buscando mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad.

Dichos recursos son gestionados ante la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas (CDI) y otras dependencias gubernamentales, a fin de que Ecotur Yahuiche, proporcione los servicios requeridos para cumplir con las necesidades y expectativas de los visitantes.

Los recursos esenciales del Sistema de Gestión de la Calidad de Ecotur Yahuiche son: El capital humano (6.2), la infraestructura (6.3), servicios de luz, agua, mobiliario de oficina, equipo de cómputo, incluyendo accesorios, suministros y consumibles.

#### 6.2 Recursos Humanos

##### 6.2.1 Generalidades

Los integrantes del comité ecoturístico, conforman el personal que forma parte de Ecotur Yahuiche y personas de la comunidad, el presidente del comité ecoturístico, verifica que cumplan su cargo, de acuerdo a sus habilidades y experiencia propia. En caso de personal adicional es convocado por asamblea y seleccionado por el comité.

Se toman acciones pertinentes para la identificación de las necesidades de capacitación y formación, mediante la Red Integradora de Ecoturismo de la Sierra Juárez.

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Además se concientiza al comité ecoturístico sobre la importancia de sus actividades, su compromiso y participación para el logro de los Objetivos de Calidad a través de reuniones grupales semanales del comité en donde se establecen las responsabilidades.

### 6.3 Infraestructura

El Presidente del comité en coordinación con los demás integrantes, se aseguran que Ecotur Yahuiche cuente con las instalaciones de hospedaje, servicios de luz, agua, mobiliario de oficina, equipo de cómputo, senderos habilitados, necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio a los visitantes.

El Presidente del comité en coordinación con los demás integrantes del comité de Ecotur Yahuiche, establecen un programa para la planificación, provisión y mantenimiento a la infraestructura necesaria y para prevenir los riesgos asociados a la seguridad e higiene de sus visitantes de acuerdo a sus alcances.

Lo anterior se realiza mediante una práctica comunitaria conocida como tequio.

### 7.0 Realización del Producto

#### 7.1 Planificación de la realización del servicio ecoturístico

Ecotur Yahuiche, planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del servicio ecoturístico de acuerdo con los requisitos.

En la Planificación de la realización del servicio ecoturístico, Ecotur Yahuiche determina lo siguiente:

- a) Los Objetivos de Calidad y los requisitos para el servicio ecoturístico.
- b) El establecimiento de procesos y documentos y proporcionar recursos específicos para el servicio ecoturístico.
- c) Actividades de verificación, validación y seguimiento, para el servicio ecoturístico, así como los criterios para la aceptación del mismo.
- d) Registros que proporcionan evidencia de que los procesos de realización y los resultados del servicio ecoturístico resultante cumplen con los requisitos especificados.

Los requisitos de algunos procesos para la realización del servicio ecoturístico son:

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- a) Recomendaciones de carácter general a iniciar recorridos en los distintos senderos, de conformidad con lo dispuesto en el manual de procedimientos.
- b) Establecimiento delimitado de los senderos.
- c) Control de entradas y salidas de visitantes, en hospedaje y recorridos por senderos.
- d) Adopción de medidas de seguridad establecidas por y para la comunidad para los visitantes.

### 7.2 Procesos relacionados con el visitante

#### 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio ecoturístico

Los requisitos que deben presentar los productos y servicios de los procesos sustantivos son determinados por los responsables de cada proceso, entre los que se incluyen:

- a) Requisitos especificados por el visitante
- b) Requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio.

Dichos requisitos están documentados dentro de las actividades establecidas en los procedimientos operativos aplicables a cada proceso.

#### 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio ecoturístico

Los requisitos de nuestros productos o servicios mencionados en el apartado anterior son revisados durante la solicitud de informes, por parte del presidente del comité ecoturístico, con el fin de asegurar:

- a) Que está definido el producto o servicio solicitado.
- b) Que han sido conocidos y entendidos los requisitos.

#### 7.2.3 Comunicación con el Visitante

Para mantener informados a nuestros visitantes sobre los productos o servicios que ofrecemos, los responsables de los procesos mantienen implementados los siguientes medios de comunicación:

- Atención personalizada

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- Líneas telefónicas
- E-mail
- Facebook de Ecotur Yahuiche.

Para la retroalimentación del visitante, incluyendo quejas, Ecotur Yahuiche tiene implementado:

- a) Buzón de quejas y sugerencias en sus instalaciones (ver apartado 8.3).
- b) Aplicación de encuestas de satisfacción periódicas (ver apartado 8.2.1).
- c) Reglamentos
- d) Carteles de identificación del servicio

### 7.3 Diseño y Desarrollo (D y D)

#### 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

La organización planifica y controla el diseño y desarrollo del proceso de servicio a los visitantes. En la planificación del D y D del proceso de atención a los visitantes nuestra organización determina:

- a) Las etapas del proceso de servicio a los visitantes,
- b) La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa, y
- c) Las responsabilidades y autoridades para el D y D del proceso de servicio a los visitantes.

#### 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

La organización de Ecotur Yahuiche determina los elementos de entrada relacionados con los requisitos del proceso de servicio a los visitantes en la descripción del propio proceso, en la tabla de entradas y salidas del proceso y en la matriz de documentos revisados y verificados. Los elementos de entrada incluyen:

- a) Los requisitos operativos,
- b) Los legales y normativos de Ecotur Yahuiche

Se comprueba la adecuación de los elementos de entrada y se registran los resultados en la matriz de documentos revisados y verificados del proceso, los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

#### 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo D y D

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Se realiza la verificación del D y D del proceso de servicio a los visitantes respecto a la información de entrada y se aprueba antes de su liberación.

- a) Cumplen los requisitos de la información de entrada
- b) Especifican las características del servicio a los visitantes, esenciales para su implementación correcta.

### 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

El presidente del comité ecoturístico, revisa de manera sistemática las etapas del D y D del proceso de atención a visitantes e identifica los problemas y propone las acciones de corrección necesarias.

### 7.3.5 Verificación del D y D

La organización de Ecotur Yahuiche, verifica el proceso de servicio a visitantes de conformidad con lo planificado, considerando el apartado 7.3.1, para asegurar que los resultados del D y D del proceso de atención a visitantes cumplan los requisitos.

Finalmente se registra la verificación del proceso de servicio a visitantes en la documentación que describe la revisión o verificación del proceso y la matriz de documentos revisados y verificados.

### 7.3.6 Validación del D y D

La organización de Ecotur Yahuiche, valida el D y D del proceso de servicio a visitantes, según lo establecido en el Apartado 7.3.1, para asegurar que el proceso de atención a visitantes es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación.

### 7.3.7 Control de los cambios del D y D

Se identifican los cambios del D y D del proceso de servicio a visitantes y se registran en el “control de cambios en la documentación del proceso de servicio a visitantes”. Los

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

cambios una vez aceptados se revisan, verifican y validan según proceda y se aprueban antes de su implementación.

Finalmente, se evalúa el efecto de los cambios al D y D del proceso de atención a visitantes en las propias etapas del proceso de gestión aprobado.

### 7.4 Producción y prestación del servicio

#### 7.4.1 Control de la prestación del servicio

Ecotur Yahuiche lleva a cabo el control de sus servicios resultantes de sus procesos sustantivos bajo las siguientes condiciones controladas:

- Disponibilidad de la información normativa vigente y emitida por Ecotur Yahuiche. Reglamento interno de Ecotur Yahuiche y estatutos de constitución.
- Disponibilidad de procedimientos operativos que establecen cómo llevar a cabo un proceso e información del producto o servicio resultante (mediante el formato de producto no conforme y opciones preventivas).

#### 7.4.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio

El comité ecoturístico de Ecotur Yahuiche valida todo proceso de la prestación del servicio ecoturístico.

La validación demuestra la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados, el Presidente del comité establece las disposiciones necesarias para estos procesos, incluyendo cuando sea aplicable:

- a. Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos.
- b. Los requisitos de los registros

#### 7.4.3 Identificación y trazabilidad

Para asegurar la identificación y trazabilidad de nuestros servicios ecoturísticos durante su realización, estos se identifican mediante alguna de las siguientes formas:

- Nombre del servicio a requerir

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- Número de reservación en caso de existir
- Fecha de solicitud

### 7.4.4 Propiedad del visitante

Con el fin de asegurar el buen uso de los datos personales de los visitantes/usuarios se ajustará a la normatividad aplicable vigente de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP)

### 7.4.5 Preservación del servicio

Ecotur Yahuiche procura la preservación de sus bienes patrimoniales durante el proceso de servicio a los visitantes.

### 7.5 Control de los equipos de seguimiento y medición

Por la naturaleza de los productos y servicios considerados dentro del alcance del SGC, se declara la exclusión del requisito 7.5 Control de los equipos de seguimiento y medición, debido a que no se requieren equipos de seguimiento y medición que deban calibrarse, verificarse o ajustarse para proporcionar la evidencia de la conformidad de los productos y servicios que proporciona Ecotur Yahuiche.

## 8.0 Medición, Análisis y Mejora

### 8.1 Generalidades

El comité de Ecotur Yahuiche planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- ✓ Demostrar la conformidad con los requisitos de los resultados del servicio ecoturístico.
- ✓ Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

### 8.2 Seguimiento y medición

#### 8.2.1 Satisfacción del visitante

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Semestralmente los responsables de cada proceso clave llevan a cabo el seguimiento de la información relativa a la percepción de los visitantes respecto al cumplimiento de los requisitos, a través de la aplicación de encuestas para la detección de la satisfacción del visitante y por medio de la información recibida en el buzón de quejas y sugerencias que se tiene disponible en Ecotur Yahuiche.

La información derivada de la evaluación es analizada por el comité ecoturístico, con el fin de identificar el nivel de satisfacción del visitante para cada uno de los servicios que ofrecemos y emprender así acciones de mejora que permitan aumentarlo. Las acciones emprendidas se encuentran documentadas conforme a lo indicado en los procedimientos de acciones preventivas.

### 8.2.2 Auditoría Interna

El responsable de auditorías internas en Ecotur Yahuiche previamente designado por el Comité ecoturístico, planificará en su momento la realización de auditorías internas a todo el SGC para determinar si:

- Es conforme con lo planificado y con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.
- Se ha implementado y mantenido de manera eficaz.

En dicha auditoría se tiene contemplado:

- El estado y la importancia de los procesos y las áreas por auditar, así como los resultados de auditorías previas.
- Los auditores seleccionados no auditan su propio trabajo, por lo que de esta manera se asegura la objetividad e imparcialidad de este proceso.

### 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Los resultados del seguimiento en el desempeño de los procesos son comunicados a la asamblea comunitaria por medio de Informes semestrales de seguimiento.

Así los responsables de los procesos realizan semestralmente la medición y el seguimiento de sus actividades a través del análisis y evaluación de las no conformidades, quejas, encuestas de satisfacción del visitante, entre otros.

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### 8.2.4 Seguimiento y medición del servicio ecoturístico

Los responsables de cada proceso han definido en sus procedimientos operativos los requisitos de medición para cada uno de sus productos y/o servicios, los cuales fueron considerados en las etapas apropiadas del proceso como criterios de aceptación para verificar y asegurar que se cumplen con los requisitos del mismo.

Cada responsable del proceso, mantiene evidencia de las personas que autorizan la conformidad del producto o servicio brindado a nuestros visitantes.

### 8.3 Control del producto no conforme

El Presidente del comité en coordinación con los responsables de los procesos se asegura que el servicio ecoturístico que es no conforme con los requisitos, se identifique y se controle para prevenir su uso o entrega no intencionada.

En caso de presentarse un servicio ecoturístico no conforme, el dueño del proceso ejecuta una o más las siguientes acciones:

- Realizar acciones para eliminar la no conformidad detectada,
- Tomar acciones apropiadas a los efectos reales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Cuando se corrige un servicio ecoturístico no conforme, el dueño del proceso realiza una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

### 8.4 Análisis de datos

El comité ecoturístico y personal responsable de los procesos del SGC tiene implementadas actividades de registro y recopilación de datos apropiados de entrada, del seguimiento y salida de sus procesos para que semestralmente sean analizados estadísticamente y les brinde información sobre:

- Su desempeño con los planes, objetivos o metas establecidas en el manual de calidad.
- La satisfacción de sus visitantes.
- La eficacia del SGC durante las revisiones por parte del comité ecoturístico.
- La tendencia de sus procesos y oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El resultado del análisis de los datos se presenta en las reuniones de revisión por parte del Comité ecoturístico de Ecotur Yahuiche, y en cada proceso, el análisis proporciona información sobre:

- La satisfacción del visitante.
- La conformidad con los requisitos del servicio.
- Las características y tendencias de los procesos y productos o servicios que brindamos.
- a) Las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.

## 8.5 Mejora

### 8.5.1 Mejora Continua

Ecotur Yahuiche mejora continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad a través de la implementación y seguimiento de las siguientes acciones:

- El cumplimiento o adecuación de la Política de Calidad.
- El cumplimiento de los Objetivos de la Calidad.
- Los resultados de las auditorías
- El análisis de datos en cada proceso.
- Las acciones preventivas implementadas.
- Las revisiones directivas al SGC.

La eficacia del SGC es evaluada por revisiones del comité ecoturístico y cuando el desempeño no alcanza a cumplir un objetivo definido, la revisión directiva identifica acciones de mejora específicas para alcanzarlo. Cuando un objetivo de la calidad es alcanzado, la revisión directiva puede determinar un objetivo nuevo en esta área y especificar nuevas acciones de mejora para lograrlo.

La información que se analiza para determinar si es necesario aplicar una acción de mejora es:

- Registros de procesos, estadísticas.
- Fallas en el desempeño de los procesos.
- Reportes del servicio ecoturístico no conforme.

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- Información de satisfacción del visitante.
- Resultados de auditorías
- Incumplimiento de los objetivos de calidad y de procesos.

### 8.5.2 Acción correctiva

El personal responsable de los procesos considerados en el alcance del SGC implementa acciones para eliminar las causas de las no conformidades con la finalidad de prevenir que no vuelvan a ocurrir y se aseguran de que las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

### 8.5.3 Acción preventiva

El personal responsable de los procesos considerados en el alcance del SGC determina acciones para eliminar las causas de las no conformidades, con la finalidad de prevenir su ocurrencia y asegurándose de que dichas acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. Atendiendo a los siguientes requisitos:

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

# ANEXOS

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Anexo A: Manual de procedimientos

# Manual de procedimientos de Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### CONTROL DE EMISIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Ofelia Martínez Ruiz	Laura L. Gómez Hernández  Graciela E. González Pérez	Rolando Pacheco Ramírez  Presidente del Comité ecoturístico de Ecotur Yahuiche
Firma		

### CONTROL DE CAMBIOS

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
00	01/01/2018	Elaboración por primera vez del manual

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### CONTENIDO

#### INTRODUCCIÓN

I. Propósito del Manual

II. Alcance

III. Documentos de Referencia y Normas de Operación

IV. Relación de Procedimientos

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### INTRODUCCIÓN

El Manual de procedimientos Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I., es un instrumento que fue elaborado con la participación del comité ecoturístico de Santa María Yahuiche, Ixtlán de Juárez, Oaxaca, México. Fue aprobado por cada uno de los mismos, fue elaborado por una alumna y dos profesoras del Centro Interdisciplinario de Investigación para el Desarrollo Integral Regional, Unidad Oaxaca.

Este documento promueve la realización ordenada y eficiente de las actividades de Ecotur Yahuiche, derivadas de las funciones básicas para ofrecer servicios ágiles, oportunos y efectivos, delimitando las actividades, participación, responsabilidades y registro de la información referente al funcionamiento y operación de cada uno de los procedimientos.

El presente manual está conformado por el Propósito del Manual, Alcance, Documentos de Referencia y Normas de Operación, Relación de procedimientos y los Procedimientos. Integrados cada uno de ellos, por Control de Emisión, Control de Cambios, Propósito del Procedimiento, Alcance, Políticas de Operación, Descripción del proceso y Diagramas de Flujo.

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### I. Propósito del manual

Promover la realización ordenada y eficiente de las actividades de Ecotur Yahuiche, proporcionar las medidas de cuidado de la naturaleza y de seguridad personal a los visitantes, con el fin de ofrecer servicios ágiles y efectivos, con el objeto de fortalecer la organización interna del comité ecoturístico.

### II. Alcance

El presente manual aplica al proceso general de servicio al visitante de Ecotur Yahuiche y a los procesos sustantivos de reservación, recepción, recorridos, asignación del responsable del servicio de alimentación y servicio de hospedaje tradicional comunitario, involucrados en el servicio a los visitantes.

### III. Documentos de referencia y normas de operación

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018

Ley de Desarrollo Rural Sustentable

D.O.F. 07-XII-2001 y sus reformas

Ley Federal de Responsabilidad Ambiental

D.O.F. 07-VI-2013 y sus reformas

Ley General de Turismo

D.O.F. 17-VI-2014 y sus reformas

Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente

D.O.F. 28-I-2014 y sus reformas

Norma ISO 9001:2008 “Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad”

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### VI. Relación de procedimientos

<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CLAVE</b>	<b>No. PÁGINAS</b>
1. Reservación de los visitantes	PO- ETY- 01	4
2. Recepción de los visitantes	PO- ETY- 02	3
3. Asignación del responsable del servicio de alimentación	PO- ETY- 03	3
4. Sendero del agua	PO- ETY- 04	7
5. Sendero cultural	PO- ETY- 05	8
6. Sendero la voladora	PO- ETY- 06	6
7. Servicio de hospedaje	PO- ETY- 07	3

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### RESERVACIÓN DEL VISITANTE

#### CONTROL DE EMISIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Ofelia Martínez Ruiz	Laura L. Gómez Hernández  Graciela E. González Pérez	Rolando Pacheco Ramírez  Presidente del Comité ecoturístico de Ecotur Yahuiche
Firma		

#### CONTROL DE CAMBIOS

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
00	01/01/2018	Elaboración por primera vez del manual

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Registrar con anticipación el número de visitantes que acudirán a Ecotur Yahuiche, en un formato que controlará el comité ecoturístico, a fin de tener datos actualizados del número de visitantes, fecha de visita y los servicios que requerirán durante su estancia. Permitirá tener registro, control y planear actividades y servicios.

### ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación generalizada y obligatoria para el encargado de atender las reservaciones de los visitantes de Ecotur Yahuiche S.P.R. de R.I.

### POLÍTICAS DE OPERACIÓN

La reservación de los visitantes será atendida por el presidente (a), secretario(a) del comité ecoturístico o quien sea designado para tal fin.

La documentación que soportará la reservación de cualquier visitante en Ecotur Yahuiche, será el formato de reservación de visitantes.

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

#### RESERVACIÓN DE LOS VISITANTES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1.- Explicar los servicios que ofrecen así como el precio de cada uno de manera personal o telefónica.	Presidente o secretario	Formato de reservación
2.- Pregunta el número de visitantes que acudirán, así como la fecha de la visita y servicios que requerirán: Comedor Hospedaje y Recorridos por senderos  ¿Requieren todos los servicios? SI. Conecta con actividades siguientes NO. Sólo considera las solicitudes	Presidente o secretario	Formato de reservación
3.-Pregunta el nombre de la persona con la que está acordando los servicios.	Presidente o secretario	Formato de reservación
4.-Pregunta la procedencia de los visitantes.	Presidente o secretario	Formato de reservación

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

5.- Se reúne con los demás integrantes del comité para informarles fecha y número de visitantes que acudirán; así como para acordar a quien visitar el servicio de alimentación en caso de requerir. En caso que los visitantes requieran servicio de hospedaje, se ponen de acuerdo de cómo distribuir a los visitantes en las habitaciones. Si solicitaron recorrido informan a la guía.	Presidente o secretario	Formato de reservación
6.- En caso de requerir servicio de alimentación buscan a la familia de la localidad que propusieron en el punto anterior, que esté dispuesta a ofrecer alimentos al (os) visitante(s).	Presidente o secretario	Formato de reservación
7.- Da aviso a la guía de la fecha y número de visitantes.	Presidente o secretario	Formato de reservación
8.-Una vez realizado lo anterior pasan al procedimiento de recepción del visitante.	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

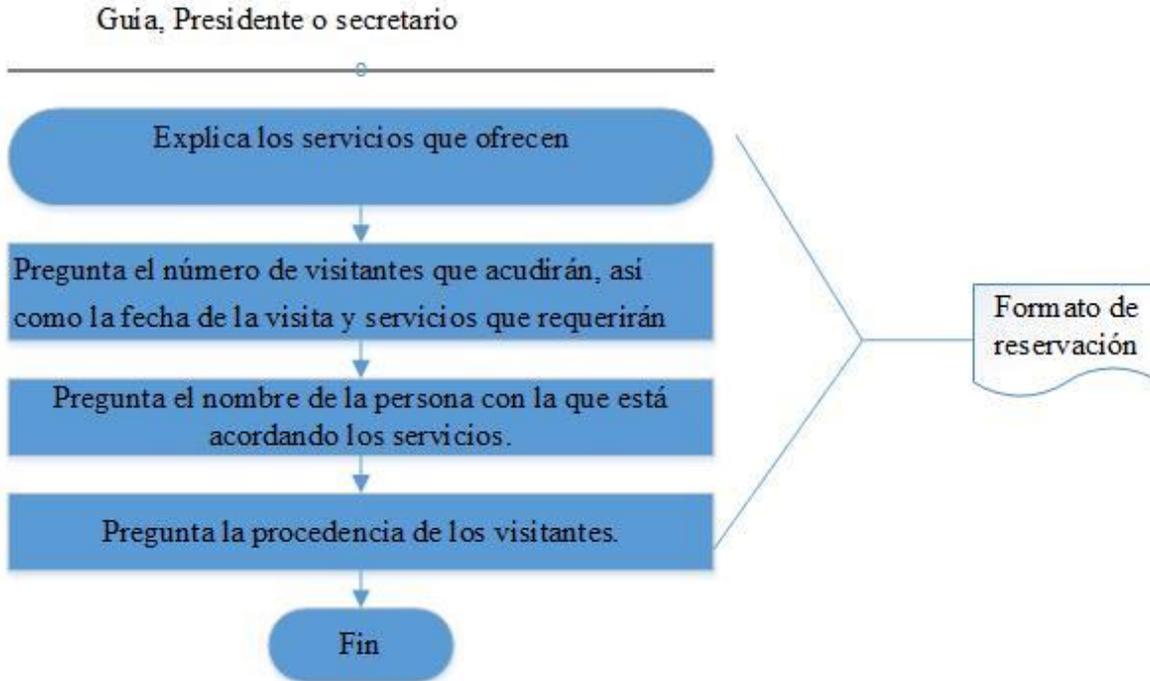
# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### DIAGRAMA DEL PROCESO



# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### RECEPCIÓN DEL VISITANTE

#### CONTROL DE EMISIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Ofelia Martínez Ruiz	Laura L. Gómez Hernández  Graciela E. González Pérez	Rolando Pacheco Ramírez  Presidente del Comité ecoturístico de Ecotur Yahuiche
Firma		

#### CONTROL DE CAMBIOS

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
00	01/01/2018	Elaboración por primera vez del manual

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Recibir a los visitantes y registrar sus datos, con la finalidad de tener datos de los mismos y estar en posibilidades de planear el acceso y estancia a la comunidad.

### ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación generalizada y obligatoria para el encargado de recibir a los visitantes de Ecotur Yahuiche S.P.R. de R.I., permitirá atender al visitante con la calidez que caracteriza a Santa María Yahuiche.

### POLÍTICAS DE OPERACIÓN

La recepción de los visitantes será realizada por los integrantes del comité ecoturístico, la guía de visitantes de la localidad o por la persona asignada para tal actividad.

La documentación que soportará la visita de cualquier visitante en Ecotur Yahuiche, será el formato de registro de visitantes.

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

#### RECEPCIÓN DEL VISITANTE

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1.- Saludar, dar la bienvenida y explicar en qué consiste el servicio. (Proporcionar precios en caso de que el visitante no haya reservado).	Guía, Presidente o secretario	Formato de recepción
2.- Solicitar a los visitantes que se registren en la libreta de visitantes.	Guía, Presidente o secretario	Libreta de visitantes
3.- Entregar los visitantes a la persona que los atenderá durante su estancia ya sea guía, o familia que proporcionara alimentos o el responsable de entregar las habitaciones.	Guía, Presidente o secretario	Formato de recepción
Fin del procedimiento		

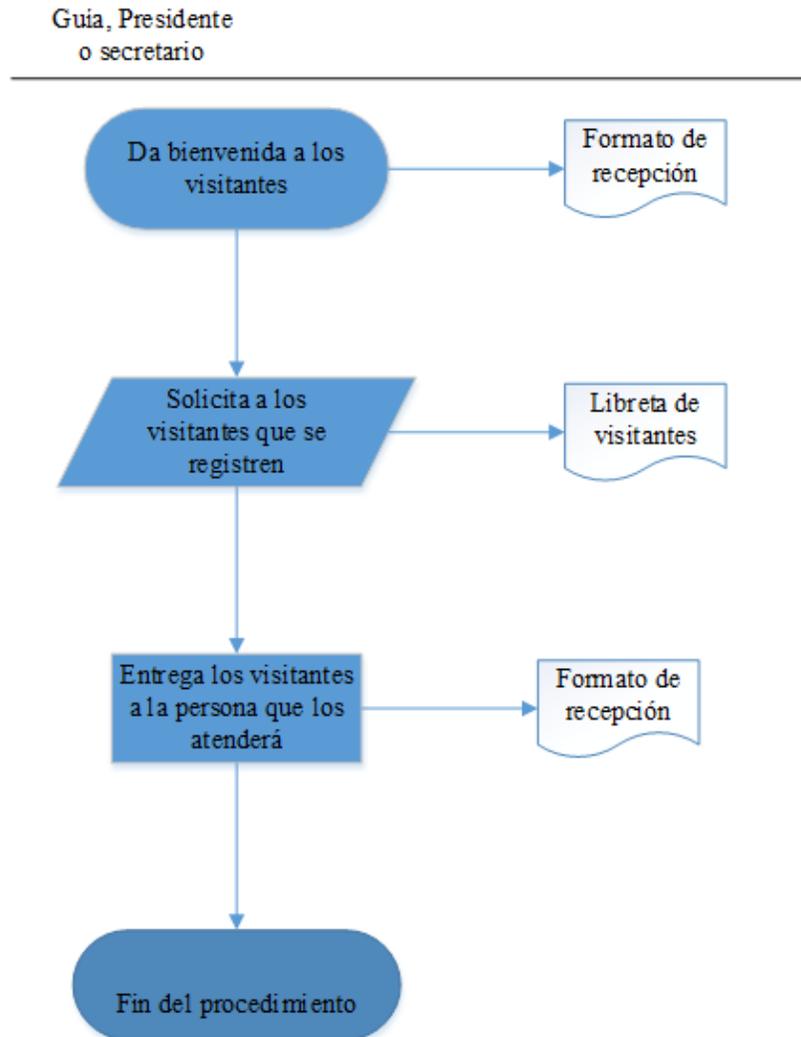
# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### DIAGRAMA DEL PROCESO



# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### ASIGNACIÓN DEL RESPONSABLE DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN CONTROL DE EMISIÓN

#### CONTROL DE EMISIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Ofelia Martínez Ruiz	Laura L. Gómez Hernández  Graciela E. González Pérez	Rolando Pacheco Ramírez  Presidente del Comité ecoturístico de Ecotur Yahuiche
Firma		

#### CONTROL DE CAMBIOS

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
00	01/01/2018	Elaboración por primera vez del manual

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Asegurar la proporción de alimentación oportuna a los visitantes de Ecotur Yahuiche, a fin de brindar una atención que satisfaga al visitante. Además de compartir las tareas y beneficios de la empresa comunitaria con el resto de la comunidad.

### ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación obligatoria para los integrantes del comité ecoturístico y o personas que atienden el servicio.

### POLÍTICAS DE OPERACIÓN

El comité ecoturístico debe contactar a una familia de la localidad que proporcionará el servicio de alimentación.

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

#### ASIGNACIÓN DEL RESPONSABLE DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>1. Invita a una familia de la localidad para proporcionar servicio de alimentación a determinado número de visitantes y en determinada fecha.</p> <p>2. Acepta.</p> <p>3. No acepta</p> <p>En caso de que no acepte, buscan a otra familia.</p>	<p>Presidente o secretario del comité ecoturístico</p>	<p>Formato de asignación de responsable de alimentación</p>
<p>4. En la fecha acordada, lleva al (los) visitante(s) al domicilio de la familia que aceptó proporcionar los alimentos (almuerzo o comida)</p>	<p>Presidente del comité ecoturístico o guía</p>	<p>Formato de asignación de responsable de alimentación</p>
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



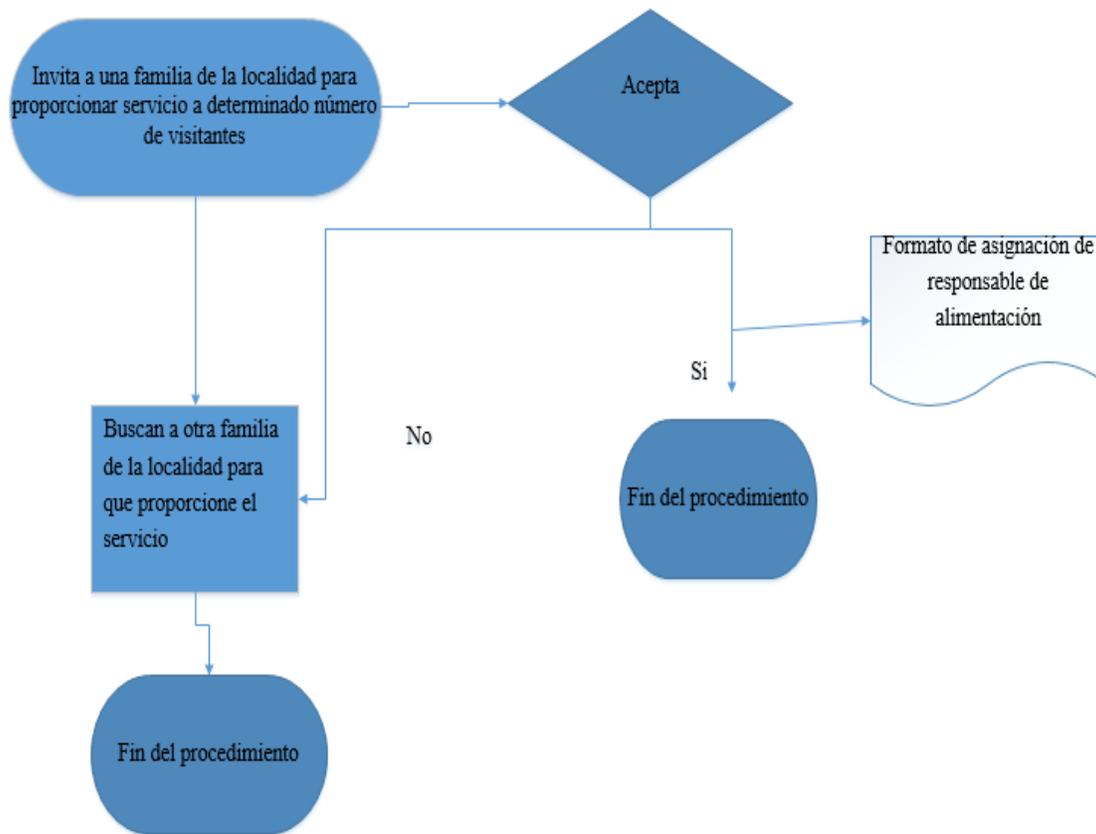
Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### DIAGRAMA DEL PROCESO

Guía, Presidente o secretario

Familia de la localidad



# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### SENDERO DEL AGUA

### CONTROL DE EMISIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Ofelia Martínez Ruiz	Laura L. Gómez Hernández  Graciela E. González Pérez	Rolando Pacheco Ramírez  Presidente del Comité ecoturístico de Ecotur Yahuiche
Firma		

### CONTROL DE CAMBIOS

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
00	01/01/2018	Elaboración por primera vez del manual

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Guiar a los visitantes por el sendero del agua, brindar acompañamiento y compartir parte de la historia de la comunidad.

### ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación general y obligatoria para los integrantes del comité ecoturístico, las guías de los visitantes de Ecotur Yahuiche S.P.R. de R.I. o de la persona nombrada para tal actividad.

### POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Los recorridos del agua son guiados por los integrantes del comité ecoturístico o por las guías de la localidad, necesariamente en los recorridos se debe acompañar de un habitante de la comunidad, los visitantes por ningún motivo podrán estar o internarse solos en el sendero.

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

#### SENDERO DEL AGUA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1. Se presenta y da un mensaje de bienvenida.	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos
1.1 Solicita a los visitantes que elijan sendero y les dice el precio (solo en caso de no haber reservado), y les explica en qué consiste el recorrido y la duración aproximada del mismo.	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos
2. Da las siguientes recomendaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Llevar agua</li> <li>● Usar zapatos cómodos (tenis), si el visitante lleva otro tipo de zapato es bajo su responsabilidad.</li> <li>● Llevar sombrero para cubrirse del sol</li> <li>● Respetar sendero, no salirse del camino.</li> </ul>	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

<ul style="list-style-type: none"> <li>● No cortar plantas.</li> <li>● No tirar basura.</li> <li>● Ir al baño antes de iniciar el recorrido.</li> <li>● Pregunta si alguno de los visitantes tiene alergias.</li> <li>● Menciona que está permitido tomar fotos</li> </ul>		
3. Inicia el recorrido, el punto de partida es frente al hospedaje comunitario.	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos
4. En el trayecto inicia dando la bienvenida, la guía explica que en la localidad hay 5 pozos de agua en total.	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos
5. Se detienen en la primera parada, que es en el pozo del aguacatal, en la explicación resalta el símbolo y significado de las cruces de madera. Son símbolos en linderos y manantiales, sus antepasados ocupaban cuando no había agua potable. En semana santa se bendice una cruz y se asigna un comité o persona que la dona como ofrenda. Se cuenta que hace muchos	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

años ahí se ahogó un niño. La caminata continúa		
6. La segunda parada es un mirador, es una piedra llamada de los enamorados, se da a conocer a los visitantes sobre el nombre de la roca. Se muestra los terrenos de cultivo y les menciona la importancia del agua y la agricultura en la localidad. La caminata continúa	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos
7. La tercer parada es la casa del señor Beto, en el lugar muestra y destaca la zona de agroturismo. Los visitantes interactúan con el señor Beto y los lleva a conocer sus terrenos, y muestra lo que siembra. Hay épocas del año en que hay durazno, manzana, pera, tomate y chiles de agua.	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos
8. Después de pasar con el señor Beto, se sigue el sendero y se ve el cambio de tipo de vegetación ya que empieza con un bosque de pino encino, se pasa por un ranchito y se llega a la cuarta parada que es	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

otro pequeño mirador llamado “De Yaree”		
<p>9. La quinta parada es en una poza, donde están los lavaderos de cantera, se le cuenta al visitante que dichos lavaderos tienen más de 30 años. Ahí se iban las señoras a lavar.</p> <p>2 o 3 lavaderos son del pueblo y las otras son particulares, si alguien ocupaba un lavadero particular se tenía que mover de lavadero cuando llegaba su dueño o esperar a que se desocupara otro. Este sitio se trata de un lugar de trabajo y de convivencia. A la hora de comer echaban lumbre y preparaban sus alimentos y los compartían.</p> <p>Era una zona de conversación de mujeres y niños y entrando la noche regresaban con su ropa mojada. Iban más los fines de semana.</p> <p>De ahí pasan a un tanque de almacenamiento de agua, ahí se explica la historia de cómo llegó el agua hasta Yahuiche.</p>	<p>Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico</p>	<p>Formato de recorridos</p>
<p>10. Continúan a la sexta parada que es el mirador shia betiti, (cerro del tecolote)</p>	<p>Guía o guías de la localidad, o</p>	<p>Formato de recorridos</p>

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

desde ahí se ve el pueblo, Amatlán, Capulalpam, Lachatao y un criadero de truchas.	integrantes del comité ecoturístico	
11. Regresan a los invernaderos de flores (Lilis, Astromelias y Rosas). Si esta la señora Oliva, llevan a los visitantes con ella para que les platique lo que cultiva donde lo distribuye. Si no pasan al siguiente punto.	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos
12. Regresan al punto de partida, o en caso de que los visitantes hayan solicitado servicio de alimentación, se trasladan al domicilio de la persona que proporcionará comida.	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos
13. Cobra el servicio del recorrido.	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

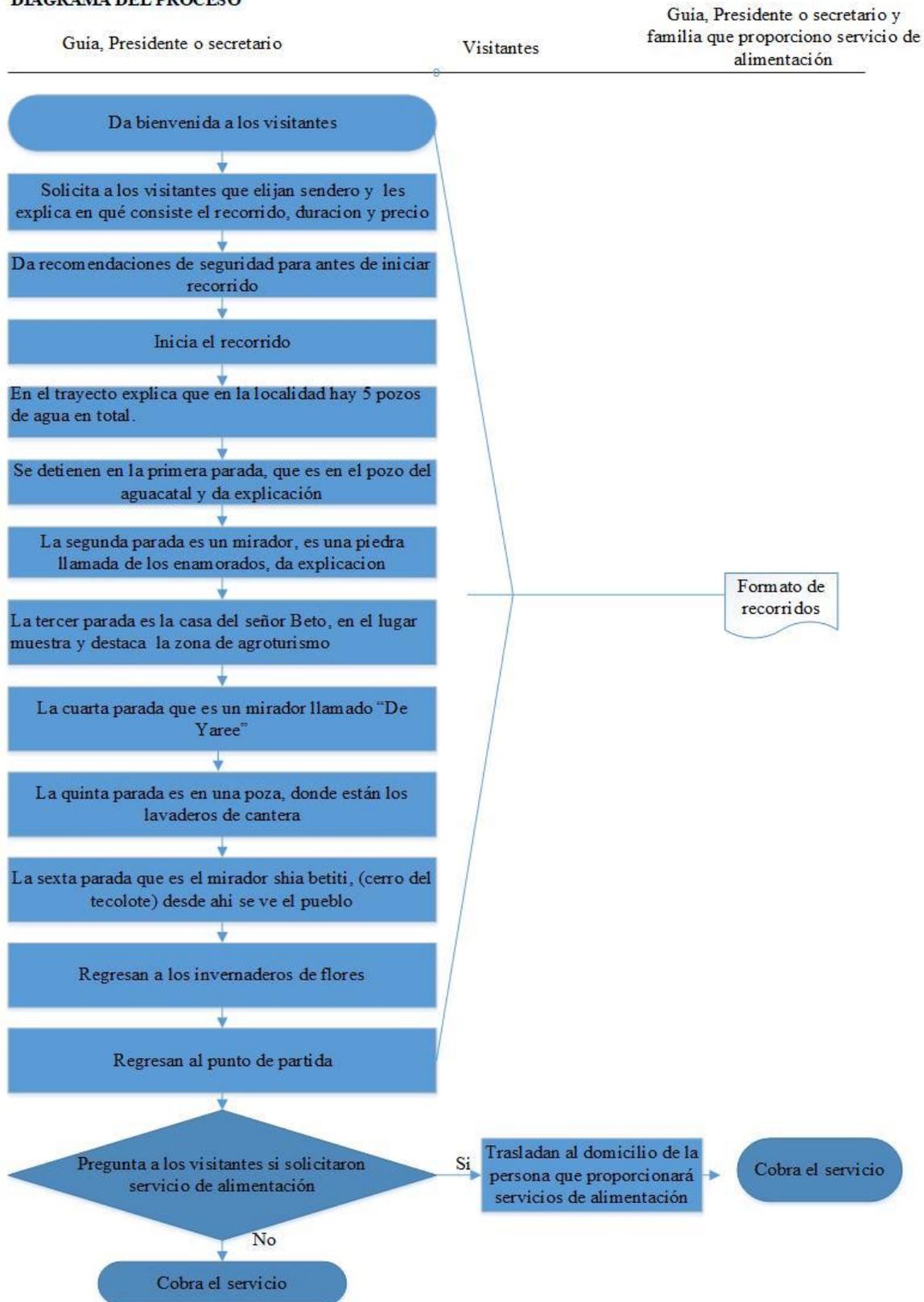
# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### DIAGRAMA DEL PROCESO



# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### SENDERO CULTURAL

#### CONTROL DE EMISIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Ofelia Martínez Ruiz	Laura L. Gómez Hernández  Graciela E. González Pérez	Rolando Pacheco Ramírez  Presidente del Comité ecoturístico de Ecotur Yahuiche
Firma	Firma	Firma

#### CONTROL DE CAMBIOS

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
00	01/01/2018	Elaboración por primera vez del manual

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Guiar a los visitantes por el sendero cultural, así como interactuar con el visitante. Describir origen e historia de la localidad así como sus costumbres.

### ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación generalizada y obligatoria para los integrantes del comité ecoturístico y las guías de los visitantes de Ecotur Yahuiche S.P.R. de R.I.

### POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Los recorridos del agua son guiados por los integrantes del comité ecoturístico o por las guías de la localidad.

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

#### SENDERO CULTURAL

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1. Se presenta y da un mensaje de bienvenida.	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos
1.1 Solicita a los visitantes que elijan sendero y les dice el precio (solo en caso de no haber reservado), y les explica lo que van a ver en dicho sendero y la duración aproximada del mismo.	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos
2.- Da las siguientes recomendaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Llevar agua</li> <li>● Usar zapatos cómodos (tenis), si el visitante lleva otro tipo de zapato es bajo su responsabilidad.</li> <li>● Llevar sombrero para cubrirse</li> </ul>	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

<p>del sol</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Respetar sendero, no salirse del camino.</li> <li>● No cortar o molestar a las plantas.</li> <li>● No tirar basura.</li> <li>● Ir al baño antes de iniciar el recorrido.</li> <li>● Pregunta si alguno de los visitantes tiene alergias.</li> </ul> <p>Y menciona que está permitido tomar fotos</p>		
3.- Comienza el recorrido, el punto de partida en el sitio de taxis.	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos
4.- En el trayecto le hace platica a los visitantes, dependiendo del punto de interés de los mismos. Les platica a los visitantes la historia de la localidad.	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos
5. Primeramente lleva a los visitantes al pozo de la agencia, el cual era un sitio de descanso por la sombra de los árboles de fresnos para sus antepasados por ser un lugar de paso. Les comenta el nombre del pueblo y el significado del mismo. Se cuenta parte	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

del significado de los manantiales.		
<p>6. El siguiente punto es la casa de la señora Bernarda (panadera). En el transcurso del camino se les platica a que se dedican las personas de la localidad y menciona que Yahuiche es conocido por el pan que ahí se elabora. Les platica de la trova serrana. Hay una canción dedicada a 2 panaderas de la localidad.</p> <p>Cuando llegan a la casa de la señora Bernarda ella o sus familiares les muestra el horno de pan y les platica de la actividad de la panadería en la localidad.</p>	<p>Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico</p>	<p>Formato de recorridos</p>
<p>7. Después de visitar la casa de la Sra. Bernarda, conduce a los visitantes a la tercera parada que es la iglesia. Llegando a la iglesia les platica a los visitantes la historia de la llegada de la virgen. Les dice a los visitantes que pueden entrar al templo (en caso de que este abierto) y les muestra el retablo, se les dice que el templo data del siglo XVII. Les platica de una</p>	<p>Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico</p>	<p>Formato de recorridos</p>

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

<p>época en que hubo muchas enfermedades e intentaron sacar a la virgen en procesión para ver si curaba a los enfermos, entonces empezó un terremoto, y desde ese día decidieron no sacarla.</p> <p>En la fiesta bajan a la virgen para cambiarla de ropa, pero no la sacan a la calle porque la gente tiene miedo de que tiemble.</p> <p>Se les dice a los visitantes que la iglesia se abre los domingos, los días 1 y 8 de cada mes y en las festividades todo el día, los demás días abren de 5 a 7 pm. A las 5 tocan las campanas para los rosarios y a las 7 vuelven a tocar, se dice que antes las personas dejaban de hacer sus actividades y se ponían a rezar en ese horario. Actualmente algunos los aplican y otros no.</p>		
<p>8. Al salir de la iglesia se les explica a los visitantes del significado del árbol del fresno y de cómo se formó el pueblo y de que son descendientes de San Juan Chicomezuchil y que en el año 1602</p>	<p>Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico</p>	<p>Formato de recorridos</p>

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

<p>se elevó al rango de pueblo.</p> <p>De ahí se lleva a los visitantes a la cuarta parada que es un manantial que se conoce como el tanque. Durante el trayecto de la iglesia al tanque se habla de la agricultura y va mostrando los terrenos de cultivos que hay alrededor, se menciona que cuando no había agua se cultivaba solo una vez, es decir siembra de temporal y cuando llego el agua en 1932 se implementó el agua de riego.</p> <p>Estando en el tanque les explica a los visitantes que el agua de ese tanque es ligeramente salada y que se utilizaba para hacer tepache, y que también cuentan que si alguien que no es de la localidad se baña en ese tanque se queda en el pueblo.</p> <p>Dicho tanque es un pedimento por donde pasaban y dejaban flores y cruces las personas de la localidad y de Latuvi.</p> <p>También se les dice a los visitantes que desde ahí se puede hacer la observación de aves.</p>		
---	--	--

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

9. De ahí se lleva a los visitantes hacia la quinta parada que es un mirador que está enfrente de la voladora y se le cuenta la historia de esos miradores.	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos
10. Se lleva a los visitantes a la casa del señor Víctor que hace pan artesanal los lunes, miércoles y viernes. Él les cuenta la historia de su mamá que es otra señora que hacía pan y les enseña el horno y explica que pan está haciendo y si alguien gusta puede comprar.	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos
11. Se regresa al punto de partida, o en caso de que los visitantes van a comer, se trasladan al domicilio de la persona que proporcionara comida.	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos
12. Cobra el servicio de recorrido.	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



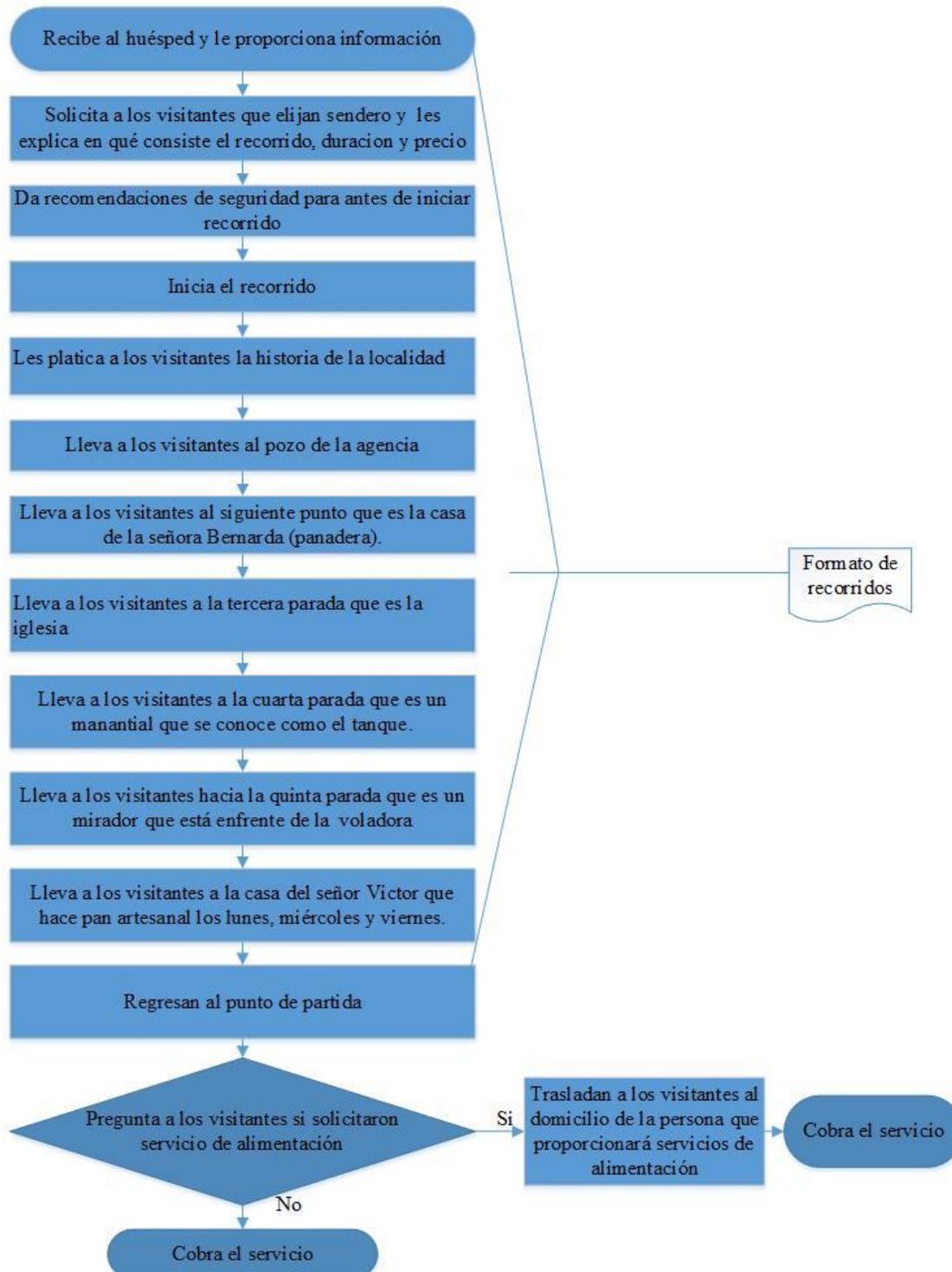
Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### DIAGRAMA DEL PROCESO

Guía, Presidente o secretario

Guía, Presidente o secretario y familia que proporciono servicio de alimentación



# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### SENDERO LA VOLADORA

#### CONTROL DE EMISIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Ofelia Martínez Ruiz	Laura L. Gómez Hernández  Graciela E. González Pérez	Rolando Pacheco Ramírez  Presidente del Comité ecoturístico de Ecotur Yahuiche
Firma	Firma	Firma

#### CONTROL DE CAMBIOS

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
00	01/01/2018	Elaboración por primera vez del manual

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Guiar y mostrar los principales atractivos del sendero la voladora a los visitantes

Este procedimiento es de aplicación generalizada y obligatoria para los integrantes del comité ecoturístico y las guías de los visitantes de Ecotur Yahuiche S.P.R. de R.I.

### POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Los recorridos por el sendero la voladora son guiados por los integrantes del comité ecoturístico o por las guías de la localidad.

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

#### SENDERO LA VOLADORA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1. Se presenta y da un mensaje de bienvenida.	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos
1.1. Solicita a los visitantes que elijan sendero y les dice el precio (solo en caso de no haber reservado), y les explica lo que van a ver en dicho sendero y la duración aproximada del mismo.	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos
2. Da las siguientes recomendaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Llevar agua</li> <li>● Usar zapatos cómodos (tenis), si el visitante lleva otro tipo de zapato es bajo su responsabilidad.</li> <li>● Llevar sombrero para cubrirse</li> </ul>	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

<p>del sol</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Respetar sendero, no salirse del camino.</li> <li>● No cortar o molestar a las plantas.</li> <li>● No tirar basura.</li> <li>● Ir al baño antes de iniciar el recorrido.</li> <li>● Pregunta si alguno de los visitantes tiene alergias.</li> </ul> <p>Y menciona que está permitido tomar fotos</p>		
<p>3. Comienza el recorrido, el punto de partida en el sitio de taxis.</p>	<p>Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico</p>	<p>Formato de recorridos</p>
<p>4. En el trayecto le hace platica a los visitantes, dependiendo del punto de interés de los mismos. Se explica el tipo de vegetación, y que la probabilidad de ver animales es poca.</p>	<p>Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico</p>	<p>Formato de recorridos</p>

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

5. La primera parada es conocida como “la virgen”, en este punto les explica de los caminos reales para irse a Capulalpam.	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos
6. La segunda parada es el mirador “Labetotuni”, que significa lugar donde corre el viento, en ese punto les comenta a los visitantes que en temporada seca desde ahí se pueden ver las orquídeas, también se puede observar el río que es parte del río grande llamado de forma local río rancho- molino.	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos
7. La tercer parada es en el río, ahí les explica a los visitantes que el puente es del año 1906.	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos
8. La cuarta parada es otro pequeño mirador llamado “De yaree”, depende de lo que se vea en el camino se explica el nombre de las plantas o animales.	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos
9. La quinta parada es en la zona de bromelias (pase) y se les explica que son de ornato. Se pregunta si ya se cansaron, para hacer un descanso	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

por más tiempo.		
10. La sexta parada es la zona de orquídeas, depende de la temporada se podrán observar diversos colores (abril y mayo florecen las amarillas) (en diciembre hay blancas) casi siempre hay unas pequeñas de distintos colores.	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos
11. En la séptima parada se llega a la piedra de la voladora, ahí se cuenta la historia de esa piedra. Es un mirador donde se ven 2 ríos. Se les explica que especies y plantas hay ahí. También ahí se descansa y come.	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos
12. Se empieza a bajar de la piedra voladora y se llega a la octava parada “el convento” donde hay unas piedras parecidas a unas grutas.	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos
13. Se continua a la novena parada que es el puente del río shotila, en ese río si alguien quiere nadar lo puede hacer. Se explica el origen del nombre del río.	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos
14. Se regresa al punto de partida, lo pueden hacer caminando o en	Guía o guías de la localidad, o integrantes	Formato de recorridos

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

carro.(si es en carro se paga aparte el viaje especial)	del comité ecoturístico	
15. Cobra el servicio del recorrido	Guía o guías de la localidad, o integrantes del comité ecoturístico	Formato de recorridos
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



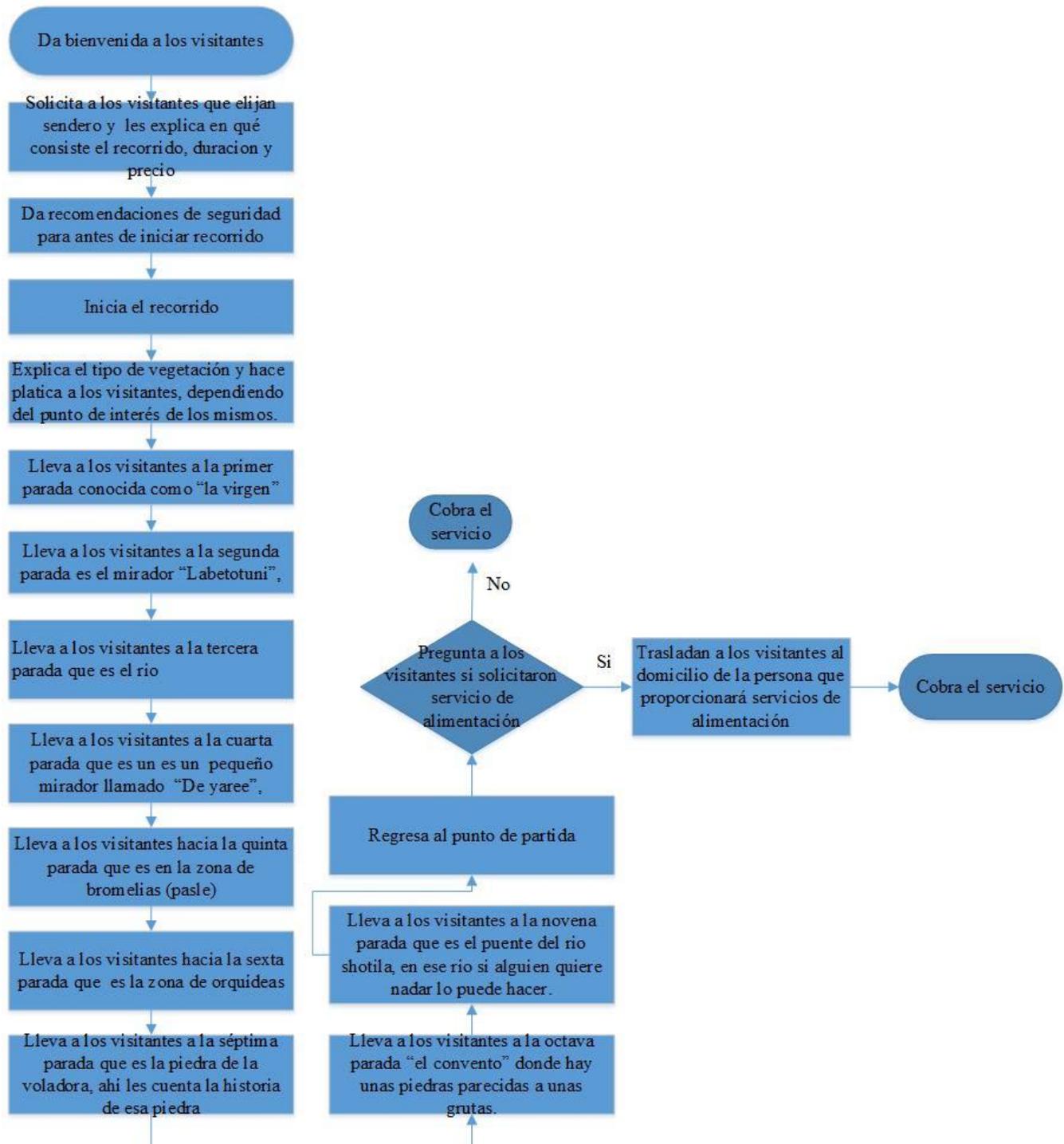
Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### DIAGRAMA DEL PROCESO

Guía, Presidente o secretario

Guía, Presidente o secretario y familia que proporcione servicio de alimentación



# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### SERVICIO DE HOSPEDAJE

#### CONTROL DE EMISIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Ofelia Martínez Ruiz	Laura L. Gómez Hernández  Graciela E. González Pérez	Rolando Pacheco Ramírez  Presidente del Comité ecoturístico de Ecotur Yahuiche
Firma	Firma	Firma

#### CONTROL DE CAMBIOS

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
00	01/01/2018	Elaboración por primera vez del manual

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Tener un registro de los huéspedes que requieren el servicio del hospedaje tradicional comunitario “los fresnos”, con el fin de tener un control de visitantes y habitaciones disponibles.

### ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación generalizada y obligatoria para los integrantes del comité ecoturístico.

### POLÍTICAS DE OPERACIÓN

La recepción y atención de los huéspedes en el hospedaje tradicional comunitario “los fresnos” son realizadas por los integrantes del comité ecoturístico.

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

#### HOSPEDAJE TRADICIONAL COMUNITARIO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1. Recibe al huésped y le proporciona información de precios, horario y de hacer uso adecuado de la habitación.	Presidente o secretario	Formato de registro de huésped
2. Asigna habitación y envía mensaje a la tesorera para que venga a cobrar el servicio.	Presidente o secretario	Formato de registro de huésped
3. Entrega las llaves de la habitación al huésped y revisa que tenga toalla, shampo, jabón y papel higiénico en el baño, en caso de que la habitación no lo tenga, entonces ponerlo.	Presidente o secretario	Formato de registro de huésped
4. Revisa que todo esté en orden en la habitación y recibe las llaves cuando el huésped desocupa el cuarto.	Tesorera o presidente	Formato de registro de huésped
5. Cobra el servicio de hospedaje	Tesorera o presidente	Formato de registro de huésped
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

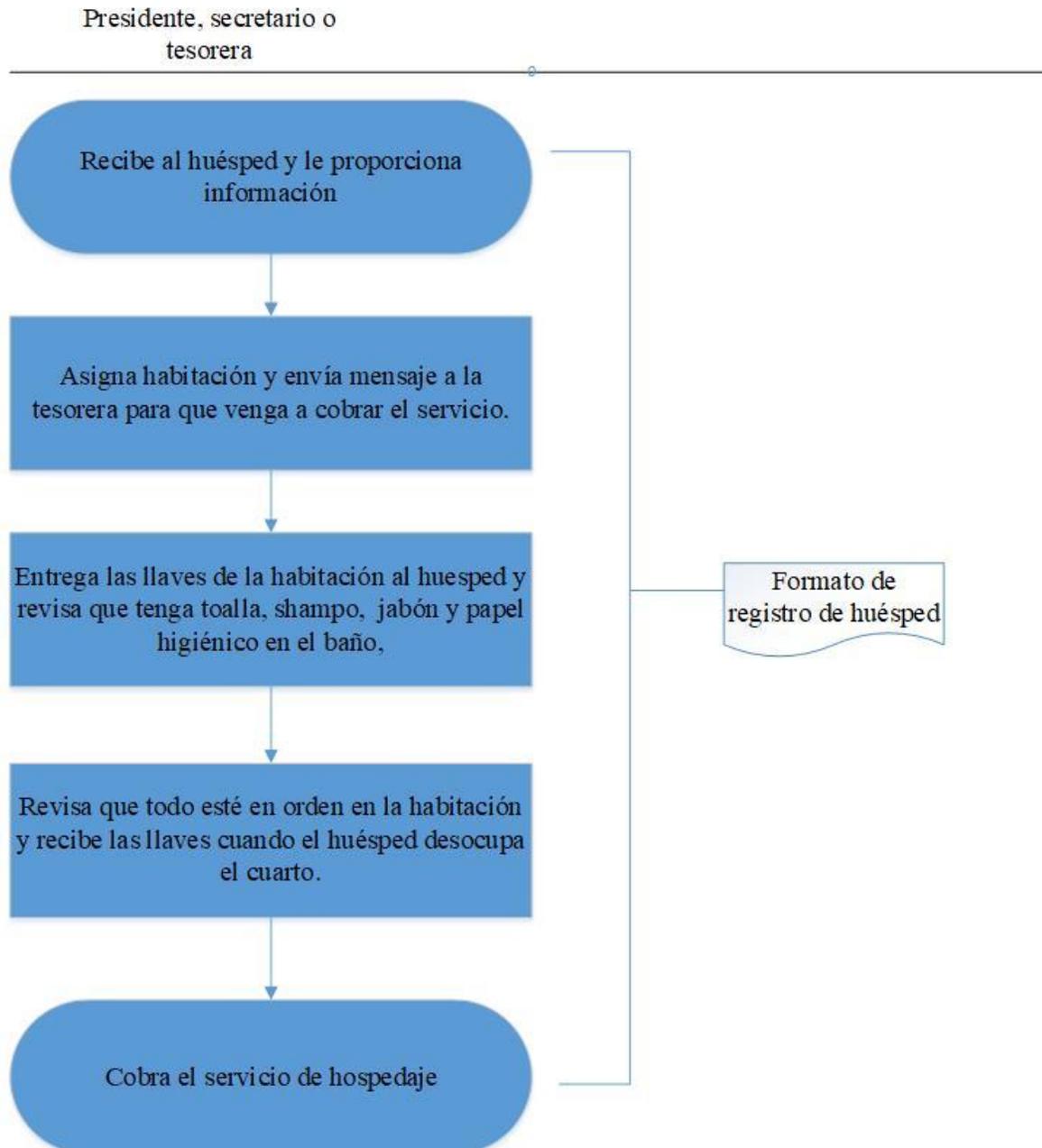
# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### DIAGRAMA DEL PROCESO



# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### Anexo B: Matriz de interacción de procesos

PROCESOS	A	B	C	D	E	F	G	H
• Reservación de los visitantes		X	X	X	X	X	X	X
• Recepción de los visitantes	X		X	X	X	X	X	X
• Senderos del agua	X	X		X	X	X	X	X
• Sendero la voladora	X	X	X		X	X	X	X
• Sendero cultural	X	X	X	X		X	X	X
• Servicios de hospedaje comunitario	X	X	X	X	X	X	X	X
• Asignación del responsable del servicio de alimentación	X	X	X	X	X	X		X
• Asamblea comunitaria	X	X	X	X	X	X	X	X

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### Anexo C Matriz de responsabilidades de calidad

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES					
<b>4.0</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>				
4.1	Requisitos generales		Presidente del comité ecoturístico	Comité ecoturístico	Integrantes del comité ecoturístico
4.2	Requisitos de la documentación				
	4.2 .1	Generalidades	Presidente del comité ecoturístico	Comité ecoturístico	Integrantes del comité ecoturístico
	4.2 .2	Manual de calidad	Presidente del comité ecoturístico	Comité ecoturístico	Integrantes del comité ecoturístico
	4.2 .3	Control de los documentos	Presidente del comité ecoturístico	Comité ecoturístico	Integrantes del comité ecoturístico
	4.2 .4	Control de los registros	Presidente del comité ecoturístico	Comité ecoturístico	Integrantes del comité ecoturístico
<b>5 .0</b>	<b>RESPONSABILIDAD DEL COMITÉ ECOTURÍSTICO</b>				
5.1	Compromiso del comité		Presidente del comité ecoturístico	Comité ecoturístico	Integrantes del comité ecoturístico
5.2	Enfoque al visitante		Presidente del comité ecoturístico	Comité ecoturístico	Integrantes del comité ecoturístico
5.3	Política de calidad		Presidente del comité ecoturístico	Comité ecoturístico	Integrantes del comité ecoturístico
5.4	Planificación				
	5.4 .1	Objetivos de Calidad	Presidente del comité ecoturístico	Comité ecoturístico	Integrantes del comité ecoturístico
	5.4 .2	Planificación del sistema de gestión de la calidad	Presidente del comité ecoturístico	Comité ecoturístico	Integrantes del comité ecoturístico

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación					
	5.5 .1	Responsabilidad y autoridad	Presidente del comité ecoturístico	Comité ecoturístico	Integrantes del comité ecoturístico	Comité ecoturístico
	5.5 .2	Comunicación interna	Presidente del comité ecoturístico	Comité ecoturístico	Integrantes del comité ecoturístico	Comité ecoturístico
5.6	Revisión por el comité ecoturístico					
	5.6 .1	Generalidades	Presidente del comité ecoturístico	Comité ecoturístico	Integrantes del comité ecoturístico	Comité ecoturístico
	5.6 .2	Información para la revisión	Presidente del comité ecoturístico	Comité ecoturístico	Integrantes del comité ecoturístico	Comité ecoturístico
	5.6 .3	Resultados de la revisión	Presidente del comité ecoturístico	Comité ecoturístico	Integrantes del comité ecoturístico	Comité ecoturístico
<b>6 .0</b>	<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>					
6.1	Provisión de recursos		Presidente del comité ecoturístico	Comité ecoturístico	Integrantes del comité ecoturístico	Comité ecoturístico
6.2	Recursos Humanos					
	6.2 .1	Generalidades	Presidente del comité ecoturístico	Comité ecoturístico	Integrantes del comité ecoturístico	Comité ecoturístico
6.3	Infraestructura		Presidente del comité ecoturístico	Comité ecoturístico	Integrantes del comité ecoturístico	Comité ecoturístico
<b>7.0</b>	<b>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO</b>					
7.1	Planificación de la realización del producto/servicio		Todo el comité ecoturístico	Todo el comité ecoturístico	Todo el comité ecoturístico	Todo el comité ecoturístico
7.2	Procesos relacionados con el visitante					
	7.2 .1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto/servicio	Todo el comité ecoturístico	Todo el comité ecoturístico	Todo el comité ecoturístico	Todo el comité ecoturístico
	7.2 .2	Revisión de los requisitos	Todo el comité ecoturístico	Todo el comité ecoturístico	Todo el comité ecoturístico	Todo el comité ecoturístico

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

		relacionados con el producto/servicio		ecoturístico	ecoturístico	ecoturístico
	7.2	Comunicación con el visitante	Todo el comité ecoturístico	Todo el comité ecoturístico	Todo el comité ecoturístico	Todo el comité ecoturístico
	7.3	Diseño y desarrollo				
	7.3	Planificación del diseño y desarrollo	Presidente del comité ecoturístico	Comité ecoturístico	Integrantes del comité ecoturístico	Comité ecoturístico
	7.3	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	Presidente del comité ecoturístico	Comité ecoturístico	Integrantes del comité ecoturístico	Comité ecoturístico
	7.3	Resultados del diseño y desarrollo	Presidente del comité ecoturístico	Comité ecoturístico	Integrantes del comité ecoturístico	Comité ecoturístico
	7.3	Revisión del diseño y desarrollo	Presidente del comité ecoturístico	Comité ecoturístico	Integrantes del comité ecoturístico	Comité ecoturístico
	7.3	Verificación del diseño y desarrollo	Presidente del comité ecoturístico	Comité ecoturístico	Integrantes del comité ecoturístico	Comité ecoturístico
	7.3	Validación del diseño y desarrollo	Presidente del comité ecoturístico	Comité ecoturístico	Integrantes del comité ecoturístico	Comité ecoturístico
	7.3	Control de los cambios del diseño y desarrollo	Presidente del comité ecoturístico	Comité ecoturístico	Integrantes del comité ecoturístico	Comité ecoturístico
	7.4	Producción y prestación del servicio				
	7.4	Control de la producción y prestación del servicio	Todo el comité ecoturístico	Todo el comité ecoturístico	Todo el comité ecoturístico	Todo el comité ecoturístico
	7.4	Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio	Todo el comité ecoturístico	Todo el comité ecoturístico	Todo el comité ecoturístico	Todo el comité ecoturístico
	7.4	Identificación y trazabilidad	Todo el comité ecoturístico	Todo el comité ecoturístico	Todo el comité ecoturístico	Todo el comité ecoturístico
	7.4	Propiedad del visitante	Todo el comité ecoturístico	Todo el comité ecoturístico	Todo el comité ecoturístico	Todo el comité ecoturístico
	7.4	Preservación del producto/servicio	Todo el comité ecoturístico	Todo el comité ecoturístico	Todo el comité ecoturístico	Todo el comité ecoturístico

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

				ecoturístico	ecoturístico	ecoturístico
7.5	Control de los dispositivos de seguimiento y medición		N/A			

8.0	<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>					
8.1	Generalidades		Todo el comité ecoturístico			
8.2	Seguimiento y medición					
	8.2 .1	Satisfacción del visitante	Todo el comité ecoturístico			
	8.2 .2	Auditoría Interna	Todo el comité ecoturístico			
	8.2 .3	Seguimiento y medición de los procesos	Todo el comité ecoturístico			
	8.2 .4	Seguimiento y medición del producto/servicio	Todo el comité ecoturístico			
8.3	Control del producto/servicio no conforme		Todo el comité ecoturístico			
8.4	Análisis de datos		Todo el comité ecoturístico			
8.5	Mejora					
	8.5 .1	Mejora Continua	Todo el comité ecoturístico			
	8.5 .2	Acción preventiva	Todo el comité ecoturístico			

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### Anexo D Glosario

**Acción correctiva.-** Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Acción preventiva.-** Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial u otra situación potencial indeseable.

**Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

**Comité ecoturístico:** Grupo de personas que dirigen Ecotur Yahuiche, nombrados bajo el sistema de cargos en Santa María Yahuiche.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**Documento:** Información y su medio de soporte; el medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía, muestra patrón o una combinación de éstos.

**Dueño del proceso:** Persona responsable de realizar el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Para el caso de Ecotur Yahuiche, son los integrantes del comité ecoturístico en turno.

**Especificación:** Documento que establece requisitos.

**Formato (o formulario):** Documento utilizado para registrar los datos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad.

**Información:** Datos que poseen un significado.

**Manual de la Calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan las cuales transforman entradas en salidas.

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**Producto:** Resultado de un proceso.

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión para alcanzar unos objetivos establecidos.

**Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados que interactúan.

**Sistema de Gestión de la Calidad (SGC):** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

**Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

**Visitante:** persona que recibe un servicio de Ecotur Yahuiche, que tiene un dialogo intercultural con los habitantes de la comunidad.

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Anexo E Acta constitutiva del comité interno de calidad de Ecotur Yahuiche S.P.R. de R.I.

En la sala de juntas de Ecotur Yahuiche, en su domicilio de calle independencia s/n, Santa María Yahuiche, Ixtlan. C.P. 68725, los aquí reunidos se han dado cita para conformar el Comité Interno de Calidad de Ecotur Yahuiche, mismo que tendrá como finalidad asegurar la implementación, desarrollo, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC, en Ecotur Yahuiche.

El Comité Interno de Calidad, será presidido por el presidente del comité ecoturístico, y en conjunto con los integrantes del comité ecoturístico tendrán las siguientes funciones:

- Revisar semestralmente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de calidad,
- Mantener la retroalimentación con el visitante
- Revisar el desempeño de los procesos sustantivos y la conformidad de sus resultados,
- Revisar el estado de las acciones preventivas,
- Revisar los cambios que podrían afectar al sistema de calidad,
- Evaluar las oportunidades de mejora, y
- Proporcionar las recomendaciones para la mejora.

### **Funciones específicas de los responsables de proceso**

- Proponer mejoras al SGC
- Dar seguimiento al cumplimiento de los acuerdos establecidos en el Comité Interno de Calidad
- Vigilar el tratamiento de las no conformidades, las acciones preventivas, quejas/sugerencias y de la mejora de los procesos, servicios otorgados.

Una vez leído el contenido de la presente acta, y habiendo aceptado cada uno de los miembros del Comité Interno de Calidad los compromisos y funciones expuestas,

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

siendo las 14:30 hrs. del día 3 de marzo de 2018, se cierra la presente Acta Constitutiva mediante las firmas de conformidad de quienes en ella intervienen.

### Integrantes del Comité de Calidad de Ecotur Yahuiche.

**PRESIDENTE DEL COMITÉ**

---

**SECRETARIO DEL COMITÉ**

---

**VOCAL**

---

**TESORERA**

---

**VOCAL**

---

**VOCAL**

---

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Anexo F Lista maestra de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad

<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>			
MC-01	Manual de calidad	Versión: 01	Fecha emisión: 20.02.2018

<b>PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD</b>			
PC-ETY-01	Control de documentos	Versión: 01	Fecha emisión: 20.02.2018
PC-ETY-02	Control de registros	Versión: 01	Fecha emisión: 20.02.2018
PC-ETY-03	Acciones preventivas	Versión: 01	Fecha emisión: 20.02.2018
PC-ETY-04	Control del producto o servicio no conforme	Versión: 01	Fecha emisión: 20.02.2018

<b>PLAN DE CALIDAD</b>			
PL-ETY-01	Servicio al visitante	Versión: 01	Fecha emisión: 20.02.2018

<b>PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS</b>			
PO- ETY- 01	Reservación de los visitantes	Versión: 01	Fecha emisión: 20.02.2018
PO- ETY- 02	Recepción de los visitantes	Versión: 01	Fecha emisión: 20.02.2018
PO- ETY- 03	Asignación del responsable del servicio de alimentación	Versión: 01	Fecha emisión: 20.02.2018
PO- ETY- 04	Sendero del agua	Versión: 01	Fecha emisión: 20.02.2018
PO- ETY- 05	Sendero cultural	Versión: 01	Fecha emisión: 20.02.2018
PO- ETY- 06	Sendero la voladora	Versión: 01	Fecha emisión:

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

			20.02.2018
PO- ETY- 07	Servicio de hospedaje	Versión: 01	Fecha emisión: 20.02.2018

### FORMATOS DE LOS PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

PO-01-F01	Formato de reservación de visitantes	Versión: 01	Fecha emisión: 20.02.2018
PO-01-F02	Formato de Recepción del visitante	Versión: 01	Fecha emisión: 20.02.2018
PO-01-F03	Asignación de responsable del servicio de alimentación	Versión: 01	Fecha emisión: 20.02.2018
PO-01-F04	Formato de registro de Senderos	Versión: 01	Fecha emisión: 20.02.2018
PO-01-F05	Formato de registro de huéspedes	Versión: 01	Fecha emisión: 20.02.2018
PO-01-F06	Formato de registro de visitantes	Versión: 01	Fecha emisión: 20.02.2018

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### Anexo G Lista maestra de documentos internos

#### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Lista Maestra de Documentos Internos

Nº	Nombre	Código	Versión	Fecha de versión vigente
01	Procedimiento de control de documentos	PC-ETY-01	01	20.02.2018
02	Procedimiento de control de registros	PC-ETY-02	01	20.02.2018
03	Acciones preventivas	PC-ETY-03	01	20.02.2018
04	Control del producto o servicio no conforme	PC-ETY-04	01	20.02.2018
05	Manual de calidad	MC-01	01	20.02.2018
06	Política de calidad	PQ-01	01	20.02.2018
07	Planificación de Objetivos de la calidad coherentes con la política de la calidad	PL-01-02	01	20.02.2018
08	Manual de Procedimientos	MC-01	01	20.02.2018

<b>Elaboró:</b> Ofelia Martínez Ruiz	<b>Revisó:</b> Laura L. Gómez Hernández  Graciela E. González Pérez	<b>Aprobó:</b> Rolando Pacheco Ramírez  Presidente del Comité ecoturístico de Ecotur Yahuiche
--------------------------------------	---	---

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Anexo H Lista maestra de documentos externos

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Lista Maestra de Documentos Externos

Nº	Nombre	Clave	Procedencia	Fecha de versión	Acceso (URL e hiperenlace o físico)
01	Norma ISO 9001:2008 “Sistema de Gestión de la Calidad” Requisitos	NMX CC ISO 9001:2008	Dirección general de normas Instituto Mexicano de Normalización y Certificación	20.02.2018	<a href="http://secretariatecnica.ipn.mx/WPS/WCM/CONNECT/SECRETARIA/GESTION_E/ST/INICIO/GESTIONDELACALIDAD/NORMAS ISO 9000/INDEX.HTM">http://secretariatecnica.ipn.mx/WPS/WCM/CONNECT/SECRETARIA/GESTION_E/ST/INICIO/GESTIONDELACALIDAD/NORMAS ISO 9000/INDEX.HTM</a>
02	Norma ISO 9004:2009 “Gestión para el éxito sostenido de una organización”	NMX CC ISO 9004:2009	Dirección general de normas Instituto Mexicano de Normalización y Certificación	20.02.2018	<a href="http://secretariatecnica.ipn.mx/WPS/WCM/CONNECT/SECRETARIA/GESTION_E/ST/INICIO/GESTIONDELACALIDAD/NORMAS ISO 9000/INDEX.HTM">http://secretariatecnica.ipn.mx/WPS/WCM/CONNECT/SECRETARIA/GESTION_E/ST/INICIO/GESTIONDELACALIDAD/NORMAS ISO 9000/INDEX.HTM</a>
03	Norma ISO 9000:2005 “Fundamentos y vocabulario”	NMX CC ISO 9000:2005	Dirección general de normas Instituto Mexicano de Normalización y Certificación	20.02.2018	<a href="http://secretariatecnica.ipn.mx/WPS/WCM/CONNECT/SECRETARIA/GESTION_E/ST/INICIO/GESTIONDELACALIDAD/NORMAS ISO 9000/INDEX.HTM">http://secretariatecnica.ipn.mx/WPS/WCM/CONNECT/SECRETARIA/GESTION_E/ST/INICIO/GESTIONDELACALIDAD/NORMAS ISO 9000/INDEX.HTM</a>

<b>Elaboró:</b> Ofelia Martínez Ruiz	<b>Revisó:</b> Laura L. Gómez Hernández Graciela E. González Pérez	<b>Aprobó:</b> Rolando Pacheco Ramírez Presidente del Comité ecoturístico de Ecotur Yahuiche
--------------------------------------	---	---

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### Anexo I Formato reporte de no conformidad

#### Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.

PC-ETY-03-F01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/feb/2018	Página 1 de 1
---------------	-------------	----------------------------------	---------------



#### Reporte de no conformidad

Folio:

Unidad Responsable: _____		Proceso: _____		
<b>Descripción de la no conformidad</b>				
Elaborado por: (Responsable del proceso)		Fecha:		
<b>Grupo de solución de la no conformidad</b>				
<b>Nombre</b>	<b>Puesto</b>	<b>Firma</b>		
<b>Disposición emitida</b>				
Corrección <input type="checkbox"/>	Permiso de desviación <input type="checkbox"/>	Concesión <input type="checkbox"/>	Reproceso <input type="checkbox"/> Impedir su uso <input type="checkbox"/>	
<b>Acción tomada para eliminar la no conformidad</b>				
<b>RD aprueba la disposición:</b>		Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
Nombre: _____		Firma: _____		
<b>Cierre de la no conformidad</b>				
<b>Actividad</b>	<b>Área</b>	<b>Nombre</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
Verificación satisfactoria (Responsable del proceso)				
Aprobación final (RD)				
<b>Requiere de acciones correctivas:</b>		Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### Anexo J Formato de reservación de visitantes

Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.  
Sistema de Gestión de Calidad  
Formato de reservación de visitantes



Versión: 01	Código: PO 01-F01	Fecha de versión: 20/feb/2018	Página 1 de 100
-------------	----------------------	----------------------------------	-----------------

Fecha de visita	Número de visitantes	Servicios a requerir			Nombre de la persona con la se acuerda visita	Procedencia de los visitantes	Comedor	Nombre de la persona que ofrecera los alimentos en domicilio particular	Se dio aviso a la guía de la fecha en que hara visitantes	¿Explique en que consiste el servicio y los precios?
		Senderos	Hospedaje	Comedor						
									Si/No/No aplica	
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										

Precios	Tipo de sendero	Precios
300 D	Voladora V	200
450 T	Cultural C	150
750 Q	Agua A	150

Elaboró	Revisó	Aprobó
Ofeilia Martínez Ruiz	Laura L. Gómez Hernández Graciela E. González Pérez	Rolando Pacheco Ramírez

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### Anexo K Formato de registro de visitantes

Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.  
Sistema de Gestión de Calidad  
Formato de registro de visitantes



Versión: 01	Fecha de versión: 20feb/2018	Código: PO-01-F06	Página 1 de 100
-------------	------------------------------	-------------------	-----------------

N°	Fecha	Nombre del visitante	Procedencia	Motivo de su visita	Servicios a requerir			Fecha de salida	Correo electrónico
					Senderos	Comedor	Hospedaje		
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									

Elaboró	Revisó	Aprobó
Ofelia Martínez Ruiz	Laura L. Gómez Hernández Graciela E. González Pérez	Rolando Pacheco Ramírez

**Tipo de sendero**      **Tipo de habitación**  
 Voladora    V                      Doble            D  
 Cultural      C                              Triple            T  
 Agua          A                              Quintuple      Q

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### Anexo L Formato de asignación de responsable del servicio de alimentación

Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.  
Sistema de Gestión de Calidad  
Formato de asignación de responsable del servicio de alimentación



Versión: 01	Fecha de versión: 20/feb/2018	Código: PO-01-F03	Página 1 de 100	
Nº	Fecha	Visitó a la persona que proporcionará los alimentos	Llevó al visitante al domicilio de la persona que ofrecerá los alimentos	Nombre de la persona que proporcionará los alimentos
1		Si/No	Si/No	
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				

Elaboró	Revisó	Aprobó
Ofelia Martínez Ruiz	Laura L. Gómez Hernández Graciela E. González Pérez	Rolando Pacheco Ramírez

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### Anexo M Formato de registro de huéspedes

Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I. Ecotur  
Sistema de Gestión de Calidad  
Formato de registro de huéspedes



Código: PO-01-F05		Versión: 01		Fecha de versión: 20/feb/2018							Página 1 de 100	
N°	Fecha	Nombre de quien entrega habitación al huésped	Proporción de información de precios, horario y de hacer uso adecuado de la habitación.	N° de habitación	N° Personas	Nombre del huésped	Procedencia	Total a cobrar	Nombre de la persona que cobro	Nombre de quien recibe la habitación al salir el huésped	Reviso la habitación al recibirla	Observaciones
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												

#### RECORDATORIOS

Entregó las llaves de la habitación al huésped

La habitación cuenta con: toalla, shampo, jabón y papel higiénico en el baño

Dio aviso al tesorero para hacer el cobro de la habitación.


Elaboró	Revisó	Aprobó
Ofeila Martínez Ruiz	Laura L. Gómez Hernández Graciela E. González Pérez	Roberto Pascheco Ramírez

# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### Anexo N Formato de registro de senderos

Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.  
Sistema de Gestión de Calidad  
Formato de registro de Senderos



Código: PO-01-F04	Fecha de versión: 20/feb/2018	Versión: 01	Página 1 de 100
-------------------	-------------------------------	-------------	-----------------

N°	Fecha	Numero de visitantes	Nombre del sendero que recorrerán	Hora de inicio	Hora de conclusion	Total a cobrar	Nombre de la persona que cobró	Observaciones	Se presentó y dió mensaje de bienvenida	Explicó lo que hay en el recorrido y duración aproximada	Dió las recomendaciones a los visitantes
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											

Tipo de sendero

Voladora            V  
Cultural             C  
Agua                 A

Elaboró	Revisó	Aprobó
Otelia Martínez Ruiz	Laura L. Gómez Hernández Graciela E. González Pérez	Rolando Pacheco Ramírez

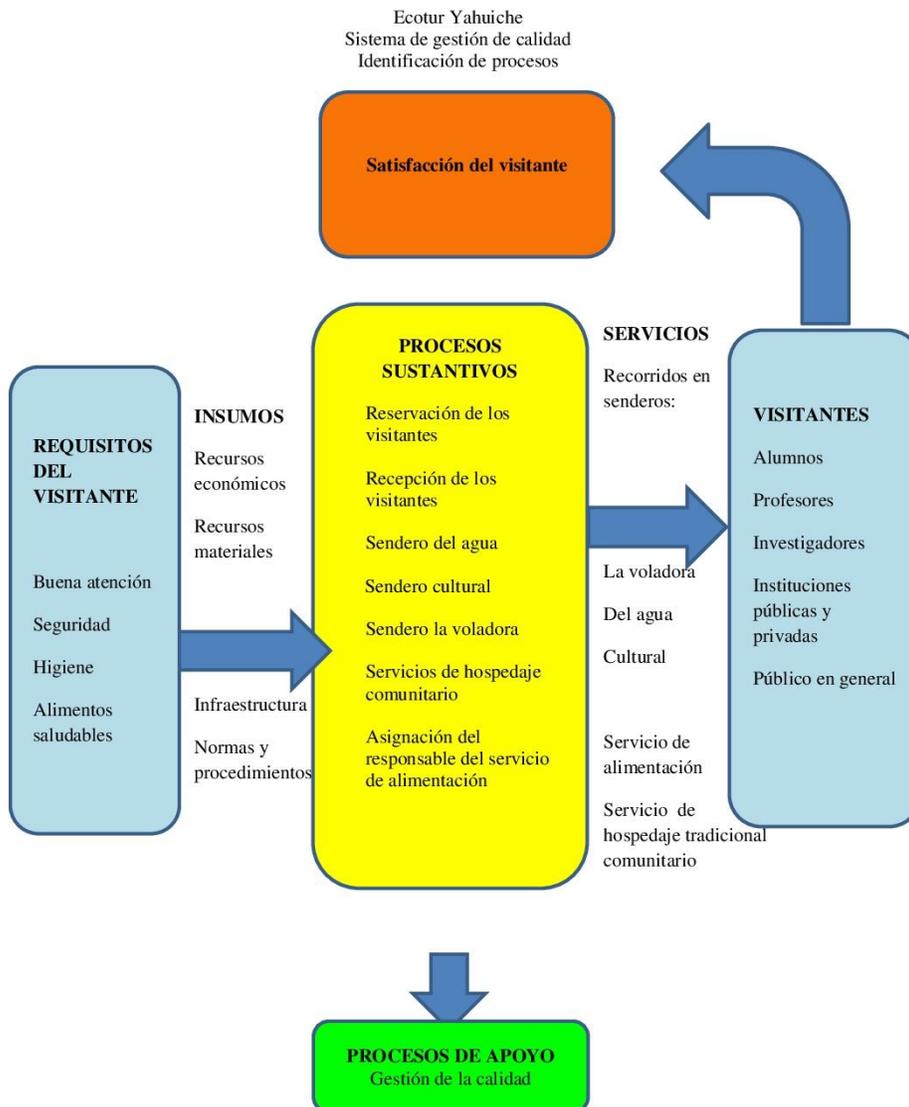
# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### Anexo O Modelo de procesos



# Ecotur Yahuiche, S.P.R. de R.I.



Código: MC-01	Versión: 01	Fecha de versión: 20/febrero/2018	
---------------	-------------	--------------------------------------	--

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Elaboró	Revisó	Aprobó
Ofelia Martínez Ruiz	Laura L. Gómez Hernández  Graciela E. González Pérez	Rolando Pacheco Ramírez  Presidente del Comité ecoturístico de Ecotur Yahuiche

## Capítulo 6. Discusiones

Uno de los aspectos sobresalientes de este resultado es la forma en que se organizaron para crear la empresa comunitaria, y fue a través de la **asamblea comunitaria** que es la máxima autoridad en Santa María Yahuiche, ya que mediante esta instancia de autoridad y consenso, los pobladores llegaron a la decisión de prestar servicios de turismo de naturaleza, este ejercicio de máxima autoridad y toma de decisiones coincide con lo que menciona Maldonado (2002) referente a la asamblea, que es la máxima institución de autoridad en la que se toman acuerdos por consenso y entre otros asuntos la asignación del comité ecoturístico.

Es este sentido, también se visualiza que una de las estrategias que los habitantes de Santa María Yahuiche utilizaron para la creación de Ecotur Yahuiche fue el **tequio**, que para ellos es el trabajo obligatorio y gratuito que cada ciudadano otorga y es programado por el agente municipal y coincide con lo que mencionan Martínez (2010) y Rosas & Correa (2016) que mencionan que el tequio constituye un trabajo no pagado monetariamente, pero sí retribuido en función del prestigio social.

Al principio la comunidad dudaba que pudiera lograr prestar servicios de turismo de naturaleza debido a que no contaban con la infraestructura y tampoco tenían senderos definidos, es en este momento donde ponen en práctica el tequio, así que se animaron y recuperaron los senderos, que en gran parte del campo existían y remodelaron un edificio para prestar servicios de hospedaje tradicional comunitario, con apoyo incluso de ciudadanos que radican en Oaxaca y México.

Otra coincidencia es lo que dice Martínez (2010), que en el aspecto de **comunalidad** no son *competencia sino compartencia*, ya que en 2011 Ecotur Yahuiche, se incorpora a la Red Integradora de Ecoturismo Sierra Juárez de Oaxaca (RESDJO) dicha red actúa como operadora que promueve y gestiona a cinco empresas de ecoturismo comunitario. En este sentido la RESDJO da identidad corporativa a las empresas, sin quitarles su propia autonomía.

Otro aspecto relevante para el caso de Ecotur Yahuiche, es que la asamblea nombra a las personas (**comité ecoturístico**) que son directamente los encargados de administrar la empresa y sus recursos, en dicho comité, el presidente, secretario y tesorero del comisariado de bienes

comunales fungen como vocales del comité ecoturístico. A diferencia de otras empresas comunitarias, como las que están ubicadas en Ixtlán, Ixtepeji y Capulálpam, pertenecientes a la región de la Sierra Norte del estado de Oaxaca, en las cuales el comisariado de bienes comunales es el que tiene el control financiero de las mismas y delega funciones de administración y operación a un comité ecoturístico y se auxilia de un órgano consultivo denominado Consejo de Administración y entre los tres elaboran planes, proyectos y propuestas sobre el funcionamiento y desempeño de la empresa, los cuales se llevan a las asambleas comunales para su discusión y, en su caso, aprobación (Gasca, 2014). La práctica del comité ecoturístico como responsable en Ecotur Yahuiche es muy valioso, porque de esta manera se evita que personas ajenas a la localidad adquieran el manejo de la empresa y le quiten el sentido comunitario; cabe señalar que el comité no se cierra al aprendizaje, está dispuesto a recibir apoyos de escuelas y dependencias que le permitan mejorar el manejo empresarial y ambiental de la empresa ecoturística.

De acuerdo a López et al. (2016) en ocasiones se suele percibir que los actores de la comunidad que participan en las empresas podrían estar recibiendo mayores beneficios económicos que otros miembros de la comunidad u obteniendo ciertas ventajas del puesto que ocupan. En Ecotur Yahuiche una forma de evitar estos conflictos es mediante asambleas en las que participa toda la comunidad, se alcanzan acuerdos y consensos a fin de promover la inclusión, transparencia y redistribución de recursos.

De acuerdo a la literatura revisada, Gasca (2014) menciona que la empresa comunitaria busca la generación de empleos para sus habitantes, Rosas & Correa (2016) dice que la constitución de sus empresas de ecoturismo está vinculada a la necesidad de tener opciones de empleo para disminuir la migración; en la práctica se coincide con la teoría de estos autores, actualmente el objetivo de Ecotur Yahuiche de generar empleos se cumple, genera 3 empleos fijos, el primero de una joven profesionista de la comunidad que se desempeña como guía en los recorridos, otro empleo de una señora que se encarga de limpiar las habitaciones, y un último empleo de las personas que lavan los blancos del hospedaje. Al mismo tiempo fomenta la participación familiar de los habitantes de la localidad, beneficiando indirectamente a las personas que prestan los servicios de alimentación, a los que realizan la venta de flores, frutas de temporada y panadería

tradicional en hornos de leña. Así también se benefician las cuatro misceláneas de la localidad y el servicio de taxi.

También se coincide con Ramos (2015) que señala que el ecoturismo comunitario prioriza su objetivo social, como generadoras de empleo y desarrollo local, por encima de la obtención de ganancia para la acumulación de riqueza por parte de los propietarios, y es esa la relevancia socioeconómica de Ecotur Yahuiche, ya que se espera que las utilidades sean distribuidos para alguna obra de beneficio de la comunidad, no contribuyendo al enriquecimiento individual.

De acuerdo a Álvarez, Fraiz & del Rio (2013) hoy en día, la **calidad** de los servicios que una empresa oferta, como de su organización e instalaciones, es un medio de anunciar la diferenciación entre las empresas. Por tanto, las certificaciones de una empresa reflejan, un adecuado funcionamiento en sus procesos, ya sea calidad en el servicio, higiene en alimentos, buenas prácticas ambientales, entre otras; y, también son un referente adicional para los turistas, sobre todo los especializados (López et al., 2016).

En este aspecto se coincide con los autores referidos, en la necesidad de brindar calidad en los servicios, en el sentido de que el comité complemente sus funciones teniendo bien identificados sus actividades en cada uno de los procesos para poder atender al visitante , ya que lo principal de esta intervención en Ecotur Yahuiche, no es que el comité atienda todas las exigencias del visitante, sino se respete la interculturalidad visitante-anfitrión; tampoco es la llegada de más visitantes (claro, una vez fortalecida la organización del comité será capaz de atender a más visitantes), no obstante, en las empresas de ecoturismo comunitario de la Sierra Norte, aún falta mucho por hacer, como menciona Palomino & López (2011) es uno de los retos la búsqueda de formas de organización eficientes que concilien el funcionamiento empresarial con sus formas de organización comunitaria. Así mismo Gasca (2014) menciona que un reto ha sido la capacidad de adaptación de sus marcos normativos, ya que en la medida que se consolidan comienzan a aparecer nuevos criterios de eficiencia, principalmente debido a la rotación de cargos.

Hasta el momento se tiene conocimiento de que existe un programa de calidad “Moderniza” de la SECTUR, enfocado en la capacitación de empresas turísticas respecto al diagnóstico, gestión, procesos, desarrollo humano y sistemas de información (González et al., 2018). Una vez que la empresa recibe la capacitación y cumple con otros requisitos, recibe el distintivo M Moderniza

que representa un **sistema de gestión** para mejorar la calidad de las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas, buscando ofertar productos y servicios de calidad, sustentables, eficientes y modernos (González et al., 2018). Sin embargo no se encontró documentado cuantas empresas en esta región cuentan con ese distintivo y sólo un consultor certificado por la SECTUR, está autorizado para apoyar en la obtención de ese distintivo.

Es por eso que coincidiendo con Álvarez et al. (2013) y López et al. (2016) Ecotur Yahuiche se apegó a la norma ISO 9001 en el desarrollo del sistema de gestión de la calidad, se trata de una norma conocida internacionalmente y de carácter voluntario, con el que se documentaron siete procesos de Ecotur Yahuiche. Además de que la implementación de este sistema de gestión de la calidad está orientado a uno de los objetivos del ecoturismo que es impulsar el intercambio y contacto cultural para fortalecer la participación social, crear actividades económico-productivas, generar compromisos y acuerdos entre los actores sociales en general, garantizar el desarrollo de actividades sustentables y satisfacer las necesidades del visitante y de las comunidades anfitrionas (Jiménez, 2013).

También se coincide con lo que menciona Gil (2004) en lo referente a los visitantes, ya que hasta el momento el segmento en Ecotur Yahuiche son los académicos y grupos de estudiantes de diversas universidades que realizan prácticas, con el fin de adquirir más conocimientos acerca de ese entorno natural, en el que el visitante expresa una motivación a concienciarse desde el punto de vista medioambiental, social y cultural, mediante la visita y la experiencia vivida en la zona de naturaleza de que se trate.

## Capítulo 7. Conclusiones y recomendaciones

Como primer punto de conclusión, en esta tesis se trabajó en una empresa comunitaria con características de economía solidaria. Ecotur Yahuiche atiende el beneficio social y local, en vez de hacerlo como las empresas capitalistas cuya finalidad es la obtención de utilidades. En este sentido, la revisión de literatura, sirvió para la comprensión del funcionamiento las empresas comunitarias de la región de la Sierra Norte y su apego a la economía solidaria y la gobernanza comunitaria.

En segundo lugar, la tesis pone énfasis en un mecanismo que permite el complemento y fortalecimiento de funciones del comité ecoturístico y la organización interna de Ecotur Yahuiche desde un enfoque de gobernanza comunitaria y empresarial. Se destaca la contribución, ya que, hasta el momento de la implementación del SGC no se tiene documentado alguna empresa de ecoturismo de la región que cuente con un sistema de gestión de la calidad.

Se destacan los aspectos generados con base al trabajo de intervención:

- El desarrollo del sistema de gestión de calidad resaltó en la importancia de conciliar la forma de organización comunitaria con las funciones que el comité ecoturístico debe desempeñar al administrar Ecotur Yahuiche, un sistema convencional es de tipo gerencial y su estructura y forma de abordaje no coincidiría con la organización interna de Ecotur Yahuiche.
- En cada proceso identificado y documentado, se especificaron los propósitos del procedimiento, el alcance y políticas de operación; producto de la descripción de los procedimientos realizada por el comité ecoturístico, enfocado en la mejora continua del SGC y apegado a la gobernanza comunitaria.
- El SGC demuestra la capacidad del comité ecoturístico de atender a sus visitantes siguiendo los procesos establecidos, considerando como elemento clave la interculturalidad entre visitante- anfitrión y guardando como evidencia los registros derivados de cada proceso.
- Los registros obtenidos constituyen una base esencial en las decisiones para la mejora continua del sistema de gestión y también para el cumplimiento de uno de los requisitos

de la norma mexicana NMX-AA-133-SCFI-2013. Para tal fin, se crearon siete formatos utilizados para la obtención de información.

En tercer lugar, el desarrollo del SGC fue complejo, se trabajó con dos comités ecoturísticos, cada uno con su visión, pero ambos con el fin de que la empresa fuera reconocida por ser una empresa sustentable, acatando los requisitos de la norma mexicana NMX-AA-133-SCFI-2013, mediante una certificación. La presente tesis contribuye al logro del fin manifestado.

Los miembros del comité actual reconocen que el mecanismo les hubiera permitido conocer y realizar sus funciones correspondientes en Ecotur Yahuiche en lo referente a la atención a los visitantes. Ellos entregarán esta herramienta al siguiente comité.

Durante el proceso de integración de SGC, el comité siempre mostró interés y participación, aunque, como se ha mencionado, el comité ecoturístico cumple con múltiples cargos en la comunidad, lo que dificultó el trabajo en algunas sesiones. Existe información confidencial que no fue proporcionada, sin embargo, se logró documentar los procesos.

La dinámica de prestación del servicio ecoturístico está vinculada a tener opciones de empleo, a concientizarse del valor de sus recursos ambientales y culturales.

Se proporciona un servicio en contacto con la naturaleza en un margen de respeto y tradiciones culturales locales. La participación de la comunidad en la creación de la empresa de ecoturismo es ejemplo de su autogestión comunitaria, así como la participación de la mujer en cargos del comité, es ejemplo de equidad.

Inicia una inquietud al interior del comité en turno sobre el trabajo remunerado y no remunerado, consideran que recibir un salario incentivaría aún más su participación.

Finalmente, en esta sección emito mis conclusiones personales sobre mi aprendizaje profesional durante el posgrado y particularmente en Ecotur Yahuiche.

Primeramente se reconoce que se trata de un posgrado multidisciplinario, y además, una de las características importantes, trabajar con una comunidad, sea empresa o grupo de personas. En este sentido, se me dio la oportunidad de trabajar con el comité de Ecotur Yahuiche, del cual tengo un resultado satisfactorio. La tesis asumió la complejidad del enfoque de la gobernanza comunitaria y economía solidaria, me refiero en primer lugar al reto de conciliar un enfoque

ortodoxo con el comunitario, presente en empresas de este tipo, en segundo lugar de defender lo que se realizó, respecto a las ideas de algunos académicos del CIIDIR.

El desarrollo de esta intervención dejó un aprendizaje relevante para mí en el sentido personal y profesional, me permitió conocer la metodología del sistema de gestión de la calidad y de la investigación acción participativa, lograr su implementación es una satisfacción importante.

Me permitió comprender que una empresa no precisamente tiene que visualizarse en función de la rentabilidad, como se hace regularmente, sino de la importancia de fortalecer capacidades, generar empleo, de un trabajo colectivo, de cooperación, autogestión, entre otros principios de economía solidaria.

### **Recomendaciones**

Se recomienda dar a conocer el sistema de gestión de la calidad a la asamblea y comunicar por lo menos semestralmente el desempeño del mismo, con la finalidad de que la comunidad lo vaya conociendo, cuando sea electo el nuevo comité, sepa de su existencia y lo continúe implementando, tal como fue manifestado por el comité en turno.

También se recomienda complementar el sistema, en la documentación de sus procesos administrativos, ya que la presente implementación consideró el proceso de atención a visitantes.

## Referencias bibliográficas

- Álvarez G. J., Fraiz B. J. & del Río R. M. (2013). Q de calidad turística. Barreras a la implantación y certificación. *Cuadernos de Turismo*, (32), 11-35.
- Barkin, D. & Lemus, B. (2011). La Economía Ecológica y Solidaria: Una propuesta frente a nuestra crisis. *Revista sustentabilidades*, 5, 1-13.
- Boullón, R. (2003). *Calidad turística en la pequeña y mediana empresa*. San José: turística.
- Bustos, C. A. (2005). Hacia un turismo intercultural: el caso atacameño. *Revista LIDER*, (13), 134-151.
- Chiavenato, I. (Ed.). (1994). *Introducción a la teoría general de la administración*. Ciudad de México: Editorial McGraw-Hill.
- Collin, H. L. (2008). La economía social y solidaria. *Pasos revista de turismo y patrimonio cultural*, 135, 1-12.
- Diario Oficial de la Federación. (2015, 30 de diciembre). Ley de la economía social y solidaria, reglamentaria del párrafo octavo del artículo 25 de la constitución política de los estados unidos mexicanos, en lo referente al sector social de la economía.
- Diario Oficial de la Federación. (2014, 7 de abril). Requisitos y especificaciones para obtener certificado de sustentabilidad del ecoturismo NMX-AA-133-SCFI-2013.
- Coria, J. & Calfucura, E. (2012). Ecotourism and the development of indigenous communities: The good, the bad, and the ugly. *Ecological Economics*, 73(15), 47-55.
- Evans, J. R. (Ed.). (2005). *Administración y Control de la Calidad*. Ciudad de México: Cengage learning.
- Fuente, R.M. & Ramos, M.F. (2013). El ecoturismo comunitario en la Sierra Juárez Oaxaca, México: entre el patrimonio y la mercancía. *Otra Economía*, 7(12), 66-79.
- Gasca, Z. J. (2014). Gobernanza y gestión comunitaria de recursos naturales en la Sierra Norte de Oaxaca. *Región y Sociedad*, 26, 89-120.
- Geilfus, F. (2009). *80 herramientas para el desarrollo participativo: diagnóstico, planificación, monitoreo, evaluación*. San José: IICA.
- Gil. A. E. (2004). Vacaciones en la naturaleza: reflexiones sobre el origen, teoría y práctica del ecoturismo. *Revista de Geografía*, 14, 17-52.
- Gobierno del Estado de Oaxaca. (2016). *Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca 2016-2022*. Oax., México, Gobierno del Estado de Oaxaca, 201 p. Recuperado de: <http://www.oaxaca.gob.mx/wp-content/uploads/2017/08/PED-2016-2022-Oaxaca.pdf>

- Gobierno de la República. (2013). *Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018*. Ciudad de México, México. Gobierno de la República, 122 p. Recuperado de: [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle\\_popup.php?codigo=5299465](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=5299465)
- González, D. I., Thome, O. H. & Osorio, G. R. (2018). Políticas turísticas y etnoturismo: entre la rururbanización y el desarrollo de capacidades. *Pasos*, (16), 21-36.
- Hernández, S.R., Fernández, C.C. & Baptista, L.P. (2006). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Editorial.
- Herrera, M.M. (2008). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa*. Tesis de maestría, Facultad de Estadística e Informática, Universidad Veracruzana, Xalapa, Veracruz.
- James, P. T. (1997). *Gestión de la Calidad Total. Un texto Introductorio*. Madrid: Prentice Hall.
- Jiménez, L. H. (2013). *Ecoturismo: oferta y desarrollo sistémico regional*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- López, C. D. & Marañón, P. B. (2013). *Racionalidades y prácticas socioproductivas alternativas para el Buen Vivir*. Ciudad de México: Navarro Editores.
- López, M.R.D. (2014). *Diagnóstico de la Cadena de Valor Ecoturismo en las Regiones de Oaxaca*. Recuperado de: <http://www.coplade.oaxaca.gob.mx/wp-content/uploads/2017/04/Perfiles/AnexosPerfiles/3.%20CV%20ECOTURISMO.pdf>
- López, P. G. & Palomino, V. B. (2008). Políticas públicas y ecoturismo en comunidades indígenas de México. *Teoría y Praxis*, (5), 33-50. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456145110004>
- López, P. G., Gasca, Z. J. & Palomino, V. B. (2016). El turismo comunitario en la Sierra Norte de Oaxaca: perspectiva desde las instituciones y la gobernanza en territorios indígenas. *El Periplo Sustentable*, 30, 6-37.
- Maldonado, A. B. (2002). *Autonomía y comunalidad india. Enfoques y propuestas desde Oaxaca*. Recuperado de: <http://www.acratie.eu/FTP/UTOP/MEX-MALDONADO-Autonomiaycomunalidad.pdf>
- Maldonado, C. (2005). *Pautas metodológicas para el análisis de experiencias de turismo comunitario*. Ginebra: OIT.
- Martínez L. J. (2010). *Eso que llaman comunalidad*. Oaxaca: Colección Diálogos Pueblos Originarios de Oaxaca.
- Oakland, J. S. (1993). *Total Quality Management*. Londres: Butterworth- Heinemann.
- Okazaki, E. (2008). A Community-Based Tourism Model: Its Conception and Use. *Sustainable Tourism*, 16(15), 511-529.
- Organización Internacional de Normalización. (2008) *Sistemas de gestión de la calidad Requisitos. ISO 9001*. Ginebra: ISO.

- Organización Mundial de Turismo. (2015) Panorama OMT del Turismo Mundial. Recuperado de [http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/aproposito/2016/turismo2016\\_0.pdf](http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/aproposito/2016/turismo2016_0.pdf)
- Palomino, V. B. & López, P. G. (2011). Ecoturismo indígena en Quintana Roo, México. Estudio de caso Kantemo. *Tourism & Management Studies*, 1, 990-998.
- Pérez, J. A. (1996). *Introducción a la dirección de empresa: organización humana*. Piura: Universidad de Piura.
- Pérez, R. C. & Zizumbo, V. L (2014). Turismo rural y comunalidad: Impactos socioterritoriales en San Juan Atzingo, México. *Cuadernos del Desarrollo Rural*, 11(73), 17-38.
- Pérez, R. C., Zizumbo, V. L., Monterroso S. N. & Madrigal U. D. (2012). Marco metodológico para el estudio del turismo rural. Perspectiva de análisis desde la comunalidad. *Estudios y perspectivas en turismo*, 21(2), 1-18.
- Plan Municipal de Desarrollo de Ixtlán de Juárez 2014-2016. Recuperado en: [http://sisplade.oaxaca.gob.mx/indicadorescoplade/planes\\_municipales/2008\\_2010/042.pdf](http://sisplade.oaxaca.gob.mx/indicadorescoplade/planes_municipales/2008_2010/042.pdf)
- Ramos, A. L. (2015). *Empresas comunitarias en el estado de Oaxaca y su papel en el desarrollo local en los municipios con bajo Índice Desarrollo Humano (IDH)*. Oaxaca de Juárez: UABJO.
- Rosas, B.M. & Correa. H.D.A. (2016). El ecoturismo de sierra norte, Oaxaca desde la comunalidad y la economía solidaria. *Agricultura, Sociedad y Desarrollo*, 13(4), 565-584.
- Ruiz, L. P. (2002). *Turismo rural, agroturismo y ecoturismo*. México. Rafael Monroy y Hortensia Colín. Recuperado de: <http://unich.edu.mx/wp-content/uploads/2014/01/ejemplos-de-turismo-alternativo.pdf>
- Santos B. A., Hernández R. A., Lavariega, M., & Gómez U. R. (2013). Diversidad de aves en cultivos de Santa María Yahuique, Sierra Madre de Oaxaca, México. *Ciencias Agrícolas*, (6), 1241-1250.
- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (2006). *Introducción al ecoturismo comunitario*. Recuperado de <http://ru.iiec.unam.mx/2421/1/PortadaIntrodEcoTurComun.pdf>
- Secretaría de Turismo. (2006). *El turismo de naturaleza: retos y oportunidades*. Recuperado de <https://manuelmiroglia.files.wordpress.com/2011/05/el-turismo-de-naturaleza-en-mexico.pdf>
- Vanegas, G. M. (2006). *Ecoturismo instrumento de desarrollo sostenible*. Tesis de especialidad. Facultad Ingeniería, Departamento de Ingeniería Sanitaria y Ambiental Especialización en Gestión Ambiental, Medellín.

**Anexo: Memoria fotográfica**



