

## Capítulo 5: Conclusiones

San Andrés Cholula es un municipio que cuenta con una gran riqueza patrimonial tangible e intangible, sin embargo la actividad turística es escasa, principalmente conformada por excursionistas que visitan el municipio sin demasiado involucramiento en su cultura, se debe esto al poco impulso que se le ha brindado al turismo, lo que genera poca infraestructura e información para el turista o excursionista para correcto desenvolvimiento de esta actividad.

Las organizaciones ejercen sus actividades sin involucrarse con la cultura local o la preservación del entorno natural, lo que ha generando un desarrollo descontrolado y ha generado impactos de deterioro socio-cultural y ecológico, en parte ocasionado por la falta de conocimiento sobre esta problemática, provocando así impactos negativos.

Como se muestra en los resultados de esta investigación, la mejora continua y la capacitación manifiestan ser instrumentos con mucho potencial para orientar a las organizaciones de toda índole en una relación más sustentable con su entorno, para la reducción de impactos negativos y por ende contribuir hacia la tendencia de impactos positivos, y que pueden ser aplicadas inclusive más allá del ámbito turístico.

De acuerdo con la opinión de ciertos expertos, el conflicto de sustentabilidad y deterioro acelerado se orienta principalmente hacia un tema de responsabilidad cívica, que se debe por la formación de los individuos desde su niñez y el aprendizaje social, que les mantiene alejados de una actitud preocupada por la sustentabilidad, sin embargo, aquellas personas que han logrado conocer la problemática que vincula a las organizaciones y la sustentabilidad con su entorno y han optado por involucrarse hacia la visión sustentable, las herramientas de conocimiento sobre la capacitación y la mejora continua aquí aportadas, brindan las bases para optar por nuevas perspectivas y contribuciones, que pueden traducirse en la elección de una estrategia sustentable, y de esta forma aplicar acciones para la resolución de la problemática, así sea que elijan aplicar metodologías conocidas, o decidan generar innovaciones en ellas o inclusive utilizando la creatividad para la creación de nuevas técnicas y estrategias en las que se encuentran involucradas la capacitación y la

mejora continua, para reducir los impactos negativos e incrementar los impactos positivos, tanto en el ámbito turístico o en otros ámbitos en los que se desenvuelven las organizaciones.

A pesar de los hallazgos aportados por los expertos y las fuentes de diversos autores que envuelven este tema, existen, bajo mi percepción, algunas contribuciones que no han sido completamente consideradas sobre la capacitación y la mejora continua para impulsar la sustentabilidad, y esto es, que debido a la naturaleza en sí de estas estrategias, las cuales están principalmente orientadas hacia la administración del conocimiento, son estrategias que no requieren forzosamente de grandes recursos materiales para llevarse a cabo y ambos conceptos buscan, a través del conocimiento, la optimización (mejoramiento de procesos y aprovechamiento máximo de los recursos materiales e intelectuales), y esta optimización de recursos y procesos se traduce en la preservación del entorno en el que se desenvuelve la organización.

Cabe mencionar, que para una estrategia de recopilación de información bajo la perspectiva sistémica, sería muy beneficiosa la interacción de los expertos, para no solo expresar sus ideas en contextos independientes, sino que estas ideas contiendan, se refuercen o se retroalimenten entre sí, un Focus Group de expertos en el que se expresen bajo el mismo contexto brindaría información de mayor profundidad y permitiría una conexión de ideas bajo las diferentes áreas del conocimiento respectivas de cada experto. Esta aplicación no pudo realizarse para el presente trabajo, debido a la poca disponibilidad y compatibilidad de tiempos de los diferentes expertos, pero sin duda es una herramienta recomendable para tratar contextos complejos, bajo la perspectiva sistémica de determinada problemática, y brindar así conocimientos más prácticos, concisos y apegados a la realidad.