

Contenido

Capítulo 1: Introducción	4
1.1 Planteamiento del problema	4
1.2 Objetivo general	7
1.3 Objetivos específicos.....	7
1.4 Justificación.....	7
1.5 Alcances.....	8
1.6 Limitaciones	9
1.7 Organización del documento.....	9
Capítulo 2: Marco teórico	11
2.1 La visión sistémica de la problemática	11
2.2 La importancia de la sustentabilidad en las actividades organizacionales.	12
2.2.1 El enfoque sustentable en la actividad turística.....	13
2.2.2 El potencial de la actividad turística sustentable en San Andrés Cholula.	15
2.3 Capacitación	16
2.3.1 El aporte de la capacitación para la sustentabilidad en el ámbito turístico	18
2.3.2 La capacitación como impulsora de turismo cultural	20
2.4 Mejora continua.....	21
2.4.1 La contribución de la mejora continua para la sustentabilidad entre las organizaciones y su entorno.	23
2.4.2 Relevancia de la mejora continua en las empresas turísticas	24
Capítulo 3: Método	26
3.1 Problema de investigación	26
3.2 Objetivos de investigación.....	26
3.3 Tipo de investigación.....	27
3.4 Recolección de datos	27
3.4.1 Necesidades de información.....	28
3.5 Análisis de resultados.....	28
3.6 Presentación de resultados	29
3.7 Diseño del formato para el instrumento	29
3.8 Componentes básicos del instrumento.....	30
Capítulo 4: Análisis de Resultados.....	31

4.1 Resultados de la investigación cualitativa.....	31
4.1.1 El impacto general percibido por los expertos sobre la actividad turística en el municipio de San Andrés Cholula.	31
4.1.2 La importancia para la actividad turística en San Andrés Cholula de preservar la cultura y los recursos naturales.	32
4.1.3 Posibles beneficios de la capacitación para el turismo sustentable en San Andrés Cholula.	32
4.1.4 Posibles beneficios de la mejora continua para el turismo sustentable en San Andrés Cholula.	33
4.1.5 Elementos que afectan a la sustentabilidad en la actividad turística en San Andrés Cholula.	33
4.1.6 La contribución que podría ofrecer la capacitación a la reducción de los efectos de los elementos nocivos.....	34
4.1.7 La contribución que podría ofrecer la mejora continua a la reducción de los efectos de los elementos nocivos.	35
4.1.8 Como impactaría el turismo sustentable en el municipio de San Andrés Cholula.	35
Capítulo 5: Conclusiones	37
Anexos	39
Referencias	82

Índice de Anexos

Anexo 1: Instrumento de recopilación de información.....	39
Anexo 2 : Tablas de recursos tangibles de San Andrés Cholula	40
Anexo 3: Mapa conceptual referente a la problemática	43
Anexo 4: Cuadro Resumen.....	44
Anexo 5: Transcripción de entrevista a Raúl Valdez Muñoz	53
Anexo 6: Transcripción de entrevista a Timothy James Knab Herbes	59
Anexo 7: Transcripción de entrevista a Estela Hernández Ascensión	64
Anexo 8: Transcripción de entrevista a Victoria Blanca Pérez.....	68
Anexo 9: Transcripción de entrevista a Gerardo Francisco Corro Amador.....	73
Anexo 10: Tendencia creciente del PIB turístico de México al cuarto trimestre de 2012.....	80
Anexo 11: Transcripción de entrevista a Gerardo Francisco Corro Amador	81