

## La pertinencia hotelera desde el turismo sostenible en Bahía de Caráquez.

### Hotel ownership from sustainable tourism in Bahía de Caraquez.

**Autor**

**Yesenia Aracely Zamora Cusme**

<http://orcid.org/0000-0002-7448-5448>

ESPAM

Calceta, Ecuador

[yzamorac@espam.edu.ec](mailto:yzamorac@espam.edu.ec)

**Recibido: 30/04/2022 – Revisado: 31/05/2022 - Publicado: 29/06/2022**

#### *Resumen*

La investigación realizada tuvo como objetivo analizar la pertinencia hotelera desde el turismo sostenible en Bahía de Caráquez. La investigación fue cualitativa y cuantitativa, se utilizó la técnica de la encuesta, además se manejó el método de Delphi. La muestra fue aleatoria simple se utilizó el SPS 25. La fiabilidad fue satisfactoria de un 0.98 el alfa de Cronbach donde se evidenció que el instrumento aplicado fue confiable. Se constata que la ciudad tiene un fuerte dinamismo local, dado por pequeños hoteles y empresas con que tienen en discurso el de protección del ambiente, lo que demuestra que están trabajando por la sustentabilidad del bien común, aunque es necesario potenciar una concienciación del cuidado del ambiental y una gestión más eficaz con los recursos renovables desde la óptica hotelera.

*Palabras claves. pertinencia, turismo, sostenibilidad, hotelería*

#### *Abstract*

*The objective of the research carried out was to analyze the hotel relevance from sustainable tourism in Bahía de Caráquez. The research was qualitative and quantitative, the survey technique was used, in addition the Delphi method was used. The sample was simple random, the SPS 25 was used. The reliability was satisfactory of 0.98 Cronbach's alpha where it was shown that the applied instrument was reliable. It is verified that the city has a strong local dynamism, given by small hotels and companies with which they have in speech the protection of the environment, which shows that they are working for the sustainability of the common good, although it is necessary to promote an awareness of the care of the environment. environmental protection and more efficient management of renewable resources from a hotel standpoint.*

*Keywords. relevance, tourism, sustainability, hospitality*

### **Introducción**

La actividad hotelera tiene como obligación cooperar con la sostenibilidad, en la cual tienen que aplicar estrategias y guías para que sean más competitivas, integrando muchos factores como: ambientales, sociales y por supuesto culturales. Para proporcionar a los visitantes una experiencia agradable en su estadía. Es necesario que se brinde una atracción al visitante y la cultura puede dar aspectos ya sea en arquitectura monumental o tradicional, la producción artesanal, su gastronomía que a la final se vinculan al viaje turístico y son grandes atractivos a los hoteles.

“La actividad turística en sus inicios fue caracterizada por su baja contribución a la contaminación ambiental, por lo que fue denominada “la industria sin chimenea”. El mundo ha sido testigo de cómo el accionar del turismo ha contribuido al daño del capital natural, del ambiente social y cultural del planeta, lo cual amenaza a la actividad, sino también el bienestar de las comunidades receptoras y del planeta” (Morillo, 2002, p.5)

Dentro de la actividad turística, lo que es el hotelería se ha determinado como un elemento clave para la sostenibilidad y sus destinos, que estos últimos son fundamentales para la calidad de las empresas hotelera. Estas vienen implementando en varias partes del mundo para que las instalaciones turísticas se mejoren en materiales haciendo que sus construcciones, operaciones y servicios estén a distintos aspectos para la mantención del capital natural y, por ende, de la calidad de vida de la localidad donde se asientan. Para que el turismo sea sostenible debe abordarse integralmente, en tal sentido, el equipamiento y la infraestructura, que en suma conforman lo que se conoce como la planta turística, fundamental para que haya una articulación entre ésta y la sostenibilidad.

La función de organización en un Hotel se encarga de la identificación de cada una de las actividades a realizar, de su agrupamiento por departamentos, de la asignación a cada grupo de un administrador o supervisor y de establecer las medidas necesarias para la coordinación horizontal y vertical en la compañía.

El conocimiento de un buen diseño organizacional permite mantener empresas eficaces, eficientes y con altos estándares de productividad, competir con éxito y aprovechar o crear oportunidades de negocios que den empleo y aseguren su crecimiento y desarrollo. Una empresa debe tener una estructura bien organizada, cuenta por lo general, con gerentes y empleados quienes cumplen una función importante dentro la empresa con lo cual se asegura el éxito de ésta.

El objetivo de este artículo es reflexionar la relación que tiene la administración hotelera y si el patrimonio cultural mejora la primera. La organización puede ser un fenómeno beneficioso para la actividad hotelería si se emplea de una forma adecuada. Una u otra opción dependerá de que se aborden, o no, algunas reflexiones sobre aspectos importantes.

Se quiere abordar el tema ya que parece importante el hecho de aplicar lo sostenible en el área turística, viendo como la organización favorece o enriquece la actividad hotelería, de manera que enseñar el turismo sostenible sería más fácil ya que los turistas aprenden del entorno y se produce una gestión estratégica, financiera, económica gestionada por un equipo que administra los servicios de hospedaje, esparcimiento vacacional y su gastronomía.

Queremos ubicar las prácticas del hotelería sostenible en el ámbito de la competitividad del sector turístico, identificar que hotel cumple las medidas de sostenibilidad para así descubrir que se puede mejorar en un hotel, para que los turistas que visiten vean calidad de los productos turísticos que se les ofrece.

El turismo sostenible se define como el “turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas” (OMT,1998). Se puede entender que se atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras, y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos, de forma que puedan satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo, la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida.

Es decir, se trata de fomentar un turismo respetuoso con el ecosistema, con mínimo impacto sobre el medioambiente y la cultura local. Además, el aspecto económico busca la generación de empleo e ingresos de la población misma.

La hotelería para el turismo sostenible “no consiste en que una empresa se intente esforzar al máximo en un mercado determinado, consiste en todo un sector trabaje al unísono para enfrentarse a los retos medioambientales y sociales explorando soluciones y estrategias sobre cómo desarrollar los hoteles del futuro y gestionar su funcionamiento de forma sostenible” (Hinojosa, 2019. p. 34)

Para lograr que el turismo pueda ser sostenible hay que optimizar los recursos medioambientales. Sin ecosistema no hay turismo, por ello es importante cuidar el entorno natural. La autenticidad de la cultura local. Un factor fundamental para entender un lugar son sus gentes, los valores tradicionales de la comunidad y la distribución de la riqueza. La economía es otro de los factores fundamentales dentro del turismo: garantizar actividades económicas que perduren en el tiempo.

En sí el turismo sostenible persigue desarrollar su actividad generando un impacto mínimo sobre el medioambiente. La clave principal es que la explotación de un

recurso sea por debajo del límite de renovación de este. Es decir, se trata de fomentar un turismo respetuoso con el ecosistema, con mínimo impacto sobre el medio ambiente y la cultura local.

“La Hotelería dentro del sector turístico es fundamental dado que el servicio de alojamiento es un componente básico de la oferta turística, la productividad es una variable clave para el desarrollo de una economía ya sea una industria o una empresa.” (Ayuso et al., 2002, p. 45)

El sector hotelero es el más activo dentro del turismo sostenible ya que ofrecen productos y servicios para el uso explícitamente turístico de los consumidores, ya que presentan una fuerte conexión con el turista por el tiempo que pasa en el alojamiento y el gasto que invierte durante su visita turística.

Lo que se puede entender sobre el tema analizado es la importancia que ha obtenido la industria hotelera tanto como en el empleo y la economía del país, pues va de la mano con el sector turístico que a la vez beneficia a la cultura y a la sociedad principalmente de nuestro país y del mundo por todo lo que hoy en día la hostería genera.

“La organización es el proceso o acción por el cual se establece la estructura organizativa de una empresa y consiste en dividir y asignar las tareas y actividades que se desarrollan en una empresa entre las personas que deben ejecutarlas, agrupándolas en unidades y creando una estructura que asegure la coordinación entre ellas, dando estabilidad a los procesos que se desarrollan” (Rodríguez-Antón, 2018. p.23)

Una definición básica de hotel podría atender a que se trata de un establecimiento que se dedica al alojamiento de huéspedes y viajeros. Concretamente, la expresión hotel procede del francés “hôtel”, que significa “casa adosada”. En la hotelería podemos

adjuntar en la manera que si en un hotel hay que reservarles habitaciones, registrarles, alojarles, ofrecerles servicios de restauración y de ocio, atender a sus consultas y peticiones y cobrarles, será necesario fragmentar todos estos procesos en tareas y actividades sencillas, asignárselas a los empleados y crear departamentos que se encarguen de la parte operativa, coordinarlas y dirigir las, asegurando un buen servicio al cliente.

Como se puede observar el turismo sostenible es primordial en la vida del ser humano, Aumentar la conciencia sobre la necesidad de un compromiso común para lograr un turismo sostenible de todas partes del mundo. Transmitir los principios básicos de sostenibilidad para evitar los impactos negativos para el medio ambiente. Apoyo y promoción de sistemas de gestión turística ambientalmente compatibles. Conservar los recursos naturales para disfrutarlos en un presente y en un futuro. El medio ambiente no sólo importante para nuestra salud sino también para la prosperidad de la actividad turística.

### Metodología

El estudio es de tipo cualitativo y cuantitativo y se llevó a cabo mediante una encuesta aplicada a 84 personas que residen en la ciudad de Bahía de Caráquez. Los métodos que utilizamos el Delphi el método investigativo y métodos analíticos y estadísticos realizados con tablas hechas con la aplicación SPSS Statistics se realizado la encuesta por Google forms, por el problema de la pandemia. Debe fundamentarse de acuerdo con el método de investigación seleccionado para el desarrollo del trabajo.

### Resultados

**Tabla 1: Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	6

**Fuente:** Población Bahía de Caráquez

Como se evidencia el instrumento utilizado fue fiable, comprobándose con el Alfa de cronbach, dando un resultado de 0,8.

**Tabla 2: Conocimiento del turismo sostenible**

ESCALA	Frecuencia	Porcentaje
Alto	51	60,7
medio alto	15	17,9
Válidos medio bajo	9	10,7
Bajo	9	10,7
Total	84	100,0

**Fuente:** Población Bahía de Caráquez

Los resultados muestran que la mayoría eligió la opción “Alto” es decir en su 60,7% siguiéndole el 17,9% que corresponde al grado alto y siguiéndole el grado medio abajo con un 10,7% , entonces la mayoría eligió la opción “Alto” demostrando que 51 personas indican conocimiento sobre el turismo sostenible y como este puede lograr algo prospero en la organización hotelera, mientras 33 personas respondieron entre medio alto, medio bajo y bajo dando entender que tal vez hace falta capacitación sobre el turismo sostenible y sus beneficios.

**Tabla 3: Medidas de gestión**

ESCALA	Frecuencia	Porcentaje
alto	24	28,6
medio alto	37	44,0
Válidos medio bajo	16	19,0
bajo	7	8,3
Total	84	100,0

**Fuente:** Población Bahía de Caráquez

En este análisis podemos observar que el porcentaje más alto es del 44%, que corresponde al grado medio alto, sigue el 28.6% que corresponde al grado alto y siguiéndole el grado medio abajo con un 19% esto quiere que las medidas para mantener un turismo natural en la ciudad de Bahía de Caráquez tiene un grado medio alto aceptable, en donde cumplen con los métodos para mantener la naturaleza intacta sin dañarla y se observa que en la ciudad de Bahía de Caráquez falta medidas de gestión para la capacitación e implementación del turismo natural, siendo esto alarmante siendo un lugar turístico y ecológico que necesita que la población sea instruida en el tema.

**Tabla 4: Turismo, organización ecológica**

ESCALA	Frecuencia	Porcentaje
alto	26	31,0
medio alto	38	45,2
Válidos medio bajo	15	17,9
bajo	5	6,0
Total	84	100,0

**Fuente:** de población Bahía de Caráquez

La mayoría de las personas encuestadas de un 45.2% dijeron medio alto como porcentaje mayor, y un 31.0% dijo alto además de un 0.6 dijeron bajo eso quiere decir que la mayoría de los servicios que utiliza la organización hotelera si provee un turismo ecológico en el sector de Bahía de Caráquez dando paso a la buena gestión ecológica dentro del ámbito hotelero que brinda cada uno de los hoteles hacia los habitantes y turistas, demostrando que la ciudad prevé el turismo ecológico que se demuestra en sus lugares turísticos.

**Tabla 5: turismo productivo**

ESCALA	Frecuencia	Porcentaje

	alto	25	29,8
	medio alto	33	39,3
Válidos	medio bajo	20	23,8
	bajo	6	7,1
	Total	84	100,0

**Fuente:** de población Bahía de Caráquez

Como se consta de las 84 personas encuestada el 25 de ellas son 29,8% que se ha obtenido que es alto, medio alto se obtuvo como respuesta el 33 que son el 39,3%, en el medio bajo se pudo considerar el boto de las personas que son el 20 de ellas son el 23,8%, en el bajo se puede considerar menor boto esto requiere decir que las actividades lucidas o campestre es tan bajo en el turismo de descanso 6 de ella son 7,1%. Demostrando así que 25 personas creen que juegos recreativos, al aire libre y de requieran movilidad física ayuda a un turismo de descanso, analizando que Bahía de Caráquez es una ciudad recreativa con ciudadanos que le gusta la productividad. Mientras que hay un total de 26 personas que piensan lo contrario, demostrando que tal vez prefieran otro tipo de actividades o que las actividades productivas no brindan un momento relajante para el turista.

**Tabla 6: turismo -lúdico**

ESCALAS	Frecuencia	Porcentaje	
	alto	36	42,9
	medio alto	22	26,2
Válidos	medio bajo	17	20,2
	bajo	9	10,7
	Total	84	100,0

Fuente: de población Bahía de Caráquez

Como se consta de las 84 personas encuestada el 36 de ellas son 42,9% que se ha obtenido que es alto, medio alto se obtuvo como respuesta el 22 que son el 26,2%, en el medio bajo se pudo considerar el voto de las personas que son el 17 de ellas son el 20,2%, en el bajo se puede considerar menor voto esto requiere decir que las actividades lúdicas o campestre es tan bajo en el turismo de descanso 9 de ella son 10,7%. También demuestra que actividades que la población encuestada si encuentra a las actividades productivas como un modo de descanso y desea mantenerlas a nivel alto, en cambio 26 personas no quieren tener un nivel alto demostrando que las actividades como paseos, veladas o juegos no son de su preferencia.

**Tabla 7: Actividades de gestión sostenible**

ESCALAS	Frecuencia	Porcentaje
alto	40	47,6
medio alto	19	22,6
Válidos medio bajo	15	17,9
bajo	10	11,9
Total	84	100,0

**Fuente:** de población Bahía de Caráquez

Los resultados muestran que la mayoría eligió la opción “Alto” es decir en su 47,6% piensan que la organización hotelera si permite sustentar el turismo sostenible, sin embargo, analizando la Tabla 1 podemos observar que el 83% respondió a “Alto dando a entender que los ciudadanos de la ciudad de Bahía de Caráquez piensan que en gran medida la organización hotelera integra al turismo sostenible, pero baja el porcentaje dando a entender que esta organización no permite la sustentación de del turismo sostenible a los turista que visitan Bahía.

### Discusión

Las actividades humanas son por decirlo necesarias, a razón de los innumerables beneficios que se pueden generar, sin embargo, es necesario acotar que gran parte de éstas no son ejecutadas con conciencia de impacto al ambiente. Es por esta razón que se trabaja en la investigación buscando alternativas que ayuden a continuar con los comportamientos sociales llegando a generar el menor cambio o impacto al ambiente.

El turismo en la actividad hotelera, son áreas que se involucran y están en contacto con la naturaleza, la prensa, las redes sociales y otros medios de comunicación brindan información de cuántos turistas llegan a los diferentes espacios, así como también el volumen de desechos y perturbación que dejan en su camino.

En un artículo de Cardoso et ál.,2014 define al desarrollo que tiene como fin último perseguir la satisfacción de las necesidades de las actuales generaciones, sin perjudicar o comprometer los recursos o posibilidades de las futuras para satisfacer sus propias necesidades y como estas la sostenibilidad abarca al turismo sostenible, similar a nuestro trabajo que pretende explicar como el turismo sostenible consolida sus bases en hallar el equilibrio entre la actividad económica realizada por las empresas del sector turístico y el medio ambiente con su biodiversidad, de tal manera, que estos últimos se mantengan intactos en su estado natural y no se vean expuestos a los efectos negativos que puede traer el turismo sino es manejado de una manera adecuada.

En el artículo de (Espinoza et al., 2017) el cual habla sobre el Turismo sostenible, un aporte a la responsabilidad social destaca que es importante destacar que dentro del sector turístico y a partir de las regulaciones anteriormente expuestas son varias las empresas que día a día se suman a este sector, tales como operadoras de turismo, empresas de transporte, alimentación, vestimenta y sobre todo la más conocida, las empresas hoteleras. Nos evidencia lo que se ha querido probar en nuestra investigación, el hecho que algo como el turismo sostenible y la actividad hotelera si tienen demanda dando a que si se puede sustentar un turismo sostenible eficiente.

Desde el punto de vista de (Rosales et al., 2018) donde llega a la conclusión que cualquier proyecto de certificación que utilice criterios de turismo sostenible debe enfocar estándares mínimos en planificación ambiental y una evaluación de impacto que valore las incidencias en lo social, lo cultural y lo económico; compromiso con la gestión ambiental por parte del comercio en turismo; entrenamiento para el personal, educación, responsabilidad, conocimiento y conciencia de la gestión ambiental, social y cultural; mecanismos para monitorear e informar sobre el desempeño ambiental; mercadeo preciso y responsable que conduzca a la formación de expectativas realistas; retroalimentación por parte del consumidor. Es indispensable lo que las investigadoras expresan ya que todas estas herramientas son parte de una buena organización hotelera y siendo la certificación un proceso clave para apoyar la conservación de la biodiversidad, así como para proveer a los viajeros de una experiencia que satisfaga sus expectativas. La certificación de la sustentabilidad es un mecanismo con el cual es posible medir cualitativa y cuantitativamente el desempeño del turismo a través de sus prácticas de operación

Desde el punto de vista de (Gándara et al., 2007) dentro de la actividad turística, la hotelería se constituye en uno de los elementos clave y debido a este hecho, en la construcción de destinos sostenibles, la sostenibilidad de los hoteles de este destino se convierte en un aspecto fundamental. Para la sostenibilidad de los destinos, la calidad de las empresas hoteleras es un importante instrumento y que los hoteles, un elemento esencial en la oferta del destino turístico, y por tanto en la sostenibilidad, es imprescindible evaluar los mismos. Los investigadores manifiestan que se considera la sostenibilidad de los destinos como el adecuado desarrollo y la acertada gestión de un destino; teniendo siempre presente sus distintas capacidades de carga y la importancia de la participación de la comunidad local en todos los momentos de este desarrollo; considerando. Lo que se puede percibir es una fuerte relación entre sostenibilidad y calidad.

## Conclusiones

Los habitantes de Bahía de Caráquez conocen su realidad como destino turístico, motivo por el cual han mejorado sus actitudes sociales y ecológicas que repercuten en la impresión positivo de argumentos que le brindan a los turistas. Se podría añadir además, la importancia de la academia y autoridades locales que se han involucrado para mejorar ciertas realidades negativas observables en la comunidad, mediante conferencias y talleres.

La organización por parte de los agentes turísticos, grupos hoteleros, residentes y gobierno municipal, están permitiendo mejorar la deficiencia en temas del buen uso de los recursos naturales, el trabajo en conjunto ha demostrado ser clave en este proceso.

El turismo de Bahía de Caráquez se caracteriza por las alternativas que ofrece al viajero visitante, las actividades que se pueden desarrollar van desde el contacto físico con la naturaleza, ecoturismo y paseos de aventuras. El turismo se lleva a cabo a una baja escala de desarrollo en cuanto al tamaño de la industria y, además, el sector turístico se muestra proclive a la conservación.

Una vez realizado el análisis se observa que la ciudad tiene un fuerte dinamismo local, dado por pequeños hoteles y empresas con que tienen en discurso el de protección del ambiente.

## Bibliografía

- Cardoso, C., Castillo, M., Hernández, C. (2014). Sosteniendo al turismo o turismo sostenible (TS). Reflexiones teóricas Estudios y Perspectivas en Turismo, vol. 23, núm. 2, 2014, pp. 376-395 Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos Buenos Aires, Argentina
- Lalanguí, J., Espinoza, R., Pérez, J. (2017). Turismo sostenible, un aporte a la responsabilidad social empresarial: Sus inicios, características y desarrollo.

- Universidad y Sociedad [seriada en línea], 9 (1), pp. 148-153. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/>
- Hinojosa. (2019). Retos de sostenibilidad para los hoteles. *Hosteltur: Noticias de turismo para profesionales y empresas*, pp.34.  
[https://www.hosteltur.com/128266\\_retos-de-sostenibilidad-para-los-hoteles.html](https://www.hosteltur.com/128266_retos-de-sostenibilidad-para-los-hoteles.html)
- Morillo, M. (2002). Sustentabilidad socio-ambiental de la actividad t. *Revista Economía*, P. 05-06.
- Rodríguez-Antón, J. M. (2018). *Organización*. Madrid: Síntesis. pp. 56  
<http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20101003022124/12cap11.pdf>
- Lalangui, J., Espinoza Carrión, C. R., & Pérez Espinoza, M. J. (2017). Turismo sostenible, un aporte a la responsabilidad social empresarial: Sus inicios, características y desarrollo. *Universidad y Sociedad* [seriada en línea], 9 (1), pp. 148-153. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/>
- Gândara, J. M., Brea, J. A. F., & González, M. E. A. (2007). Hoteles sostenibles para destinos sostenibles: la calidad hotelera como instrumento para la sostenibilidad. (pp. 19). Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM). <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/2482212.pdf>
- Gora, C., & Fabbroni, M. C. Organización Hotelera. (2019) Organización Hotelera – pp.56 <http://repositorio.ub.edu.ar/handle/123456789/457>
- Piñera, A., Martínez, T. (2013). El agroecoturismo en San Juan Tezontla, Texcoco, Estado de México. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 4(8), pp. 12791285. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=263128356013> Tovar, L.,
- Mendoza, R., Castillo, M. (2015). La responsabilidad social en el conocimiento turístico: una reflexión filosófica. *Revista de Cultura e Turismo - Cultur*, 9(3), pp. 1-22. Recuperado de <http://www.uesc.br/revistas/culturaeturismo/ano9-edicao3/1.pdf>

**Valores éticos y morales laborales de la gobernanta y su aplicación con la tecnología.**