



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

TEMA:

**“PRÁCTICAS SOSTENIBLES PARA EL SECTOR HOTELERO DE
PRIMERA Y SEGUNDA CATEGORÍA DEL DESTINO MONTAÑITA,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO

AUTOR:

Miguel Ángel Flores Salinas

TUTORA:

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSC.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2018

**TEMA:**

“PRÁCTICAS SOSTENIBLES PARA EL SECTOR HOTELERO DE PRIMERA Y SEGUNDA CATEGORÍA DEL DESTINO MONTAÑITA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”

AUTOR:

Flores Salinas Miguel Ángel

TUTORA:

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.

Resumen

El presente proyecto de investigación sustenta la aplicación de las prácticas sostenibles en el sector hotelero de primera y segunda categoría del destino Montañita, cantón Santa Elena, cuyo propósito es dar a conocer si los establecimientos de alojamiento objeto de estudio emplean las buenas prácticas sostenibles, considerando que la sostenibilidad busca una aplicación de las mismas por parte de sitios de hospedaje, generando una disminución del impacto ambiental que ayudará a prevenir y a mejorar el desarrollo por parte de los establecimientos turísticos dentro del sector hotelero de la comunidad de montañita, y además ayudará a la conservación y al desarrollo socioeconómico de la comunidad, para un desarrollo de alto grado de calidad en el servicio de hospedaje que es beneficioso para la hotelería, para lo cual se utilizó una metodología de investigación de campo basada en encuestas y entrevistas y observaciones directas, para así tener un mejor enfoque de la aplicación de las practicas sostenible, los principales resultados encontrados indican que de los hoteles escogidos para el análisis solamente el 12% aplica las buenas prácticas sostenibles, el resto lo hace en forma parcial, trayendo como consecuencia una degradación que afecta al ambiente que podría incidir en la sostenibilidad futura.

Palabras claves: buenas prácticas, desarrollo sostenible, impacto ambiental, sector hotelero

**THEME:**

"SUSTAINABLE PRACTICES FOR THE HOTEL SECTOR OF FIRST AND SECOND CATEGORY OF THE DESTINATION MONTAÑITA, PROVINCE OF SANTA ELENA, YEAR 2017"

AUTHOR:

Flores Salinas Miguel Ángel

TUTORA:

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc

Abstract

The present research project supports the application of sustainable practices in the first and second category hotel sector of the destination Montañita, canton Santa Elena, whose purpose is to show if the accommodation establishments studied use good sustainable practices, considering that sustainability seeks an application of them by hosting sites, generating a decrease in environmental impact that will help prevent and improve development by tourism establishments in the hotel sector of the mountain community, and also help the conservation and socio-economic development of the community, for a high quality development in the lodging service that is beneficial for the hotel industry, for which a field research methodology was used based on surveys and interviews and direct observations, in order to have a better approach to the application of sustainable practices, the main results found indicate that of the hotels chosen for the analysis, only 12% apply good sustainable practices, the rest do it partially, resulting in a degradation that affects the environment that could affect future sustainability.

Key words: good practices, sustainable development, environmental impact, hotel sector.

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de tutora del trabajo de titulación “PRÁCTICAS SOSTENIBLES PARA EL SECTOR HOTELERO DE PRIMERA Y SEGUNDA CATEGORÍA DEL DESTINO MONTAÑITA, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2017”, elaborado por el Sr. Miguel Ángel Flores Salinas, egresado de la carrera de Hotelería y Turismo, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Turismo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.

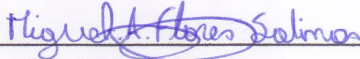
TUTORA

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente trabajo con el título de **“PRÁCTICAS SOSTENIBLES PARA EL SECTOR HOTELERO DE PRIMERA Y SEGUNDA CATEGORÍA DEL DESTINO MONTAÑITA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”**, elaborado por **Flores Salinas Miguel Ángel** declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Hotelería y Turismo** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su vigencia original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.



Miguel Ángel Flores Salinas.
C.I: 2400093916

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser fiel en darme las fuerzas necesarias para llegar a mi meta y darme la sabiduría suficiente para realizar este trabajo, a mis padres por ser el soporte diario por la motivación que me emprendían en seguir adelante y no desmayar, a mi esposa, hermanas y amigos que me apoyaron y confiaron en mí en todo momento.

Miguel Flores.

DEDICATORIA

Mi gratitud especialmente a Dios Todopoderoso por darme la oportunidad de culminar mis estudios y ayudarme en cada momento de mi vida.

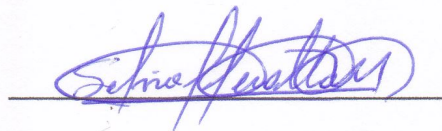
A mis profesores por brindarme el apoyo incondicional durante mi período académico.

Miguel Flores.

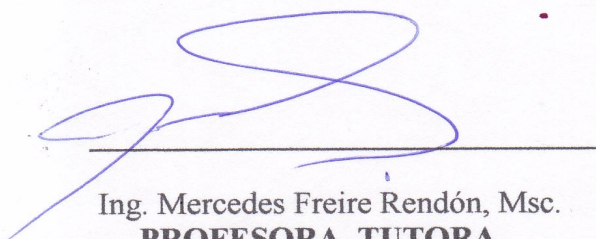
TRIBUNAL DE GRADO



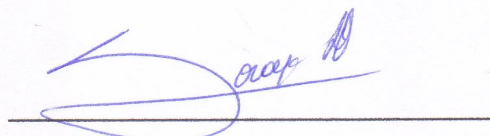
Eco. Margarita Panchana Panchana. Msc.
DECANA DE FACULTAD (e)
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



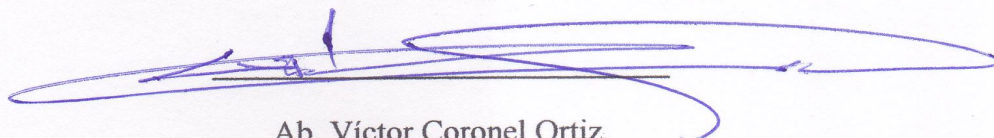
Lcda. Silvia Peralta Mendoza. Msc.
DIRECTORA (e) DE CARRERA
HOTELERÍA Y TURISMO



Ing. Mercedes Freire Rendón, Msc.
PROFESORA TUTORA



Ing. Jessica Linzán Rodríguez, Msc.
PROFESORA DE AREA



Ab. Víctor Coronel Ortiz.
SECRETARIO GENERAL (e)

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	8
MARCO TEÓRICO	8
1.1. Revisión De La Literatura	8
1.2. Desarrollo De Teorías Y Conceptos.....	10
1.3. Fundamentos Sociales, Filosoficos Y Legales	26
CAPÍTULO II.....	35
MATERIALES Y MÉTODOS.....	35
2.1 Tipos de investigación.....	35
2.2 Métodos de investigación.-.....	35
2.3 Diseño de muestreo	36
2.4 Diseño de recolección de datos	36
CAPÍTULO III.....	38
3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	38
3.1. Análisis de Datos.....	38
3.1.1. Análisis de la Encuesta	38
3.1.2. Análisis De La Entrevista.....	53
3.2. Limitaciones.....	56
3.3. Resultados	56

CONCLUSIONES.....67

RECOMENDACIONES.....68

BIBLIOGRAFÍA.....75

ANEXOS.....76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1 Establecimientos de alojamiento	37
Tabla N° 2 Edad.....	38
Tabla N°3 Género	39
Tabla N°4 Procedencia	40
Tabla N° 5 Nivel de educación	41
Tabla N°6 Categoría.....	42
Tabla N°7 Sector hotelero.....	43
Tabla N°8 Buenas prácticas ambientales	44
Tabla N°9 Hostal residencia	57
Tabla N°10 Hostal.....	58
Tabla N°11 Hotel	60
Tabla N°12 Hosterías	60
Tabla N°13 Pensión	60
Tabla N°14 Total de establecimientos	61

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Edad.....	38
Gráfico N° 2 Género	39
Gráfico N° 3 Procedencia	40
Gráfico N° 4 Nivel de educación	41
Gráfico N° 5 Categoría	42
Gráfico N° 6 Sector hotelero.....	43
Gráfico N° 7 Buenas prácticas ambientales	44

INTRODUCCIÓN

“PRÁCTICAS SOSTENIBLES PARA EL SECTOR HOTELERO DE PRIMERA Y SEGUNDA CATEGORÍA DEL DESTINO MONTAÑITA, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2017”.

A nivel mundial el turismo es una actividad generadora de empleo, por mover grandes masas de personas a distintos lugares donde existen destinos turísticos naturales y culturales, el crecimiento turístico en el mundo se genera por contribuir al medio ambiente , ejecutando estudios acerca de las buenas prácticas sostenibles en el sector hotelero (Ayuso, 2008)

En el Ecuador para mejorar la calidad en el sector hotelero, se han incrementado empresas de alojamiento, fortaleciendo el turismo, ocasionando varios impactos al desarrollar esta actividad tales como deterioro en el medio ambiente, inadecuado uso del consumo de energía y agua, por tal motivo es indispensable realizar investigaciones acerca de las buenas prácticas sostenibles en el sector hotelero. (Annabell, 2015)

La provincia de Santa Elena posee una riqueza cultural gastronómica, además de tener destinos naturales y culturales, la gente es amable ofreciendo servicios de calidad para la satisfacción de los turistas, el sector hotelero por mejorar la disposición de sus servicios ha causado impactos, los cuales se producen más en temporada alta y feriados por el nivel de contaminación que se causa al ambiente generado por los desechos sólidos y no sólidos, de tal manera que es necesario realizar estudios sobre el nivel de aplicación de las practicas sostenibles.

El cantón Santa Elena se ubica en la franja costera del Ecuador, posee grandes atractivos reconocidos a nivel mundial. Por ende es el más demandado de la provincia, además de ofrecer gran estructura en el sector hotelero, de primera y segunda categorías “llamados categorías por la Empresa Municipal de Turismo Santa Elena” (EMUTURISMO), los cuales son ofertados por sus pobladores de manera empírica, es decir con desconocimiento de las prácticas sostenibles y sus consecuencias.

El destino Montañita es demandado turísticamente a lo largo del año, por contar con un producto turístico de sol y playa posicionado, sus deportes, juegos extremos y el más sobresaliente el surf, que hacen que el lugar sea visitado por turistas nacionales e internacionales. Todo esto ha generado que la oferta, incluido el sector hotelero, se ha desarrollado rápidamente; sin embargo, este sector está generando impactos ambientales, debido a que no existen indicios de la aplicación y certificación de las buenas prácticas sostenibles.

La demanda turística en Montañita es dinámica, ya que a lo largo del año los turistas visitan la comunidad. Según la Empresa Municipal de Turismo Santa Elena (EMUTURISMO), para el año 2016 la demanda turística en Montañita fue de 106330 visitantes, del mismo modo su oferta integra establecimientos de alimentación, bares, discotecas, cabañas y el sector hotelero, los cuales hacen un total de 854 establecimientos turísticos. Con este trabajo de investigación se pretenden despejar la interrogante ¿Cuántos establecimientos del sector hotelero, de primera y segunda categoría aplican las buenas prácticas sostenibles?

Para el estudio se formularon objetivos los cuales son favorables para la aclaración de la problemática, en primer lugar se identificará a los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría que aplican las buenas prácticas sostenibles.

El estudio realizado es factible de ser ejecutado para dar un aporte al medio ambiente, plasmando el nivel de impacto ambiental ocasionado por el sector hotelero que forma parte del estudio. También el interés de esta investigación es evitar que se produzca el deterioro del ambiente y de tal forma mantener a los turistas actuales satisfechos, así como a los visitantes futuros fidelizarles con un proyección de las prácticas sostenibilidad del destino.

El enfoque que tomó el estudio es de carácter descriptivo, por hacer referencia la existente relación entre las variables de estudio que son las prácticas sostenibles y el sector hotelero, teniendo como referencia a los establecimientos de primera y segunda categoría en el destino montañita. Siendo este uno de los más sobresalientes de la provincia a nivel mundial.

La actividad del sector hotelero genera una serie de repercusiones en el entorno (agotamiento de recursos, generación de residuos, ruido,...), por lo tanto es muy importante que este sector establezca un compromiso con el medio ambiente con el fin de minimizar y reducir el impacto de su actividad sobre este; ya que hay que tener en cuenta que aunque los principales atractivos de un destino turístico se basan en su riqueza patrimonial y artística y en el desarrollo económico. Se debe de ser consciente al desarrollar esta actividad.

Sin duda hay que preocuparse por la conservación del hábitat y en los aspectos sociales, de tal manera se necesita aplicar las prácticas sostenibles, para dejar un legado a futuras generaciones que serán el patrimonio heredado, como lo fue de los antepasados.

Por tal razón es necesario verificar el nivel de aplicación de las prácticas sostenibles en los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría, ya que por medio del estudio se podrá determinar el impacto ambiental que ocasiona el sector hotelero de dicha comuna. Por lo tanto en la formulación del problema se plasma de la siguiente forma; ¿Cómo influyen las buenas prácticas ambientales para el desarrollo sostenible del destino Montañita?

El propósito está orientado para el presente trabajo de investigación consiste en; Determinar las prácticas sostenibles en los establecimientos hoteleros de primera y segunda categorías, para mejorar la gestión ambiental en el destino Montañita, año 2017.

Las tareas científicas están planteadas para el cumplimiento del propósito del presente trabajo investigativo, siendo la función el mejorar las prácticas sostenibles en el sector hotelero.

- Análisis de los fundamentos teóricos de las prácticas sostenibles en establecimientos de alojamiento.
- Identificación de las prácticas sostenibles por parte de los establecimientos hoteleros de primera y segunda categorías en la comuna Montañita.

- Diseño de prácticas sostenibles para los establecimientos hoteleros de primera y segunda categoría del destino Montañita.

Idea a defender

Una propuesta caracterizada por los principios de las prácticas sostenibles para establecimientos hoteleros de primera y segunda categoría, con el fin optimizar la gestión ambiental en el destino montañita.

El presente trabajo se justifica, ya que la sociedad ha asumido como una de sus prioridades el interés por el medio natural por medio de las prácticas sostenibles, como un bien común a preservar, lo que provoca que las empresas, como las pertenecientes al sector hotelero, deban adoptar una serie de medidas, que garanticen que sus actividades se desarrollan bajo criterios de una buena gestión ambiental, teniendo como herramienta primordial para conseguir este objetivo la sostenibilidad.

La industria del sector hotelero es consciente de que unas las prácticas sostenibles se traducen en beneficios para la empresa, el medio ambiente y la sociedad en general. Además de reducir costes mejora la imagen social y garantizan un atractivo permanente para el destino de los turistas

La investigación de las prácticas sostenibles en el sector hotelero del destino Montañita es viable debido a su aporte al ambiente, ya que las buenas prácticas se realizan para minimizar el impacto ambiental por parte de los establecimientos de alojamiento.

El estudio solo considerará a los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría por motivo de que existe un alto índice de estructura hotelera en el lugar de estudio.

Por otro lado se justifica el trabajo investigativo ya que permitirá obtener datos, cifras reales, específicas y actualizadas sobre la aplicación de las prácticas sostenibles. Además tiene una gran importancia para la comunidad ya que se busca un destino turístico comprometido con el ambiente y mejorar las perspectivas de los turistas.

La necesidad de la investigación está enfocada en las prácticas sostenibles en el sector hotelero, en establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría, y el nivel de aplicación de estas por parte de los propietarios para aportar en el desarrollo sostenible de la comunidad, con esto el estudio pretende generar una conciencia ambiental para una mejor satisfacción de los turistas con el servicio, de tal forma que sea recomendado y regresen al destino Montañita logrando de manera indirecta más plazas de trabajo para la población y buscando una nueva segmentación en el mercado.

La relevancia de la investigación se genera ya que en la actualidad los temas medio ambientales, sobre todo de prácticas sostenibles, son de gran importancia en la sociedad y para la comunidad favorecerá al conocimiento científico y profesional. Los efectos que se obtendrán a través del estudio se darán por medio de los resultados, ya que se medirá el nivel de aplicación de las prácticas sostenibles en los establecimientos hoteleros y como estos aportan o disminuyen el desarrollo

sostenible, conjuntamente la investigación puede dar hincapié a otras investigaciones para buscar el desarrollo de la comunidad.

El trabajo se estructura de la siguiente forma: en el capítulo I, se realiza la investigación minuciosa de varias fuentes para obtener información de otros autores acerca de las variables a investigar tales como las prácticas sostenibles y el sector hotelero conformando así el primer punto que es la revisión literaria, de igual modo se considerarán conceptos y teorías para el segundo punto en donde intervienen las variables e indicadores, para finalizar el capítulo se tratarán los aspectos sociales y legales que son soporte de la investigación.

En el capítulo II, se determinan los materiales y métodos en opción al tipo de investigación que es la correlacional, a continuación se estableció la población y se analizaron los instrumentos de investigación.

Seguidamente en el capítulo III, se empezó realizando los análisis de los resultados obtenidos de las entrevistas sobre las prácticas sostenibles ejecutadas, y se plasmaron las limitaciones y comprobación de la hipótesis, finalizando con las conclusiones y recomendaciones previo al estudio.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1.Revisión de la literatura

En el trabajo del (MINCENTUR, 2006) Ministerio de Comercio Exterior y Turismo sobre el manual de las buenas prácticas sostenibles en establecimientos de hospedaje del sector hotelero, el estudio parte estableciendo políticas empresariales y también de la gestión ambiental que se tiene que aplicar en los establecimientos, el trabajo se llevó a cabo con una investigación metodológica práctica y empírica, con el fin de contribuir a la mejora del desempeño del sector, para beneficio del desarrollo sostenible del Ecuador.

El trabajo de (Rodríguez Santos, 2014) acerca de una propuesta de mejoramiento ambiental en los establecimientos considerados de lujo, tuvo como objetivo analizar y evaluar los servicios que brindan los establecimientos y como manejan la gestión ambiental en cada área, con el fin de mantener la ventaja competitiva en el sector hotelero incorporando la gestión ambiental. Para esto se empleó una metodología de investigación de campo y bibliográfica, dejando como resultado que es importante la aplicación de las buenas prácticas sostenibles debido a que en la actualidad la tendencia es el turismo sostenible y el ser amigable con el ambiente nos ayudaría a equilibrar los desgastes de la naturaleza.

Por otro lado en el estudio realizado por la Fundación Biodiversidad de Compostela (Union Europea , Fundacion , & Camara Santiago de comercio , 2012) en el trabajo titulado buenas prácticas sostenibles en el sector hotelero, se presenta como alcance

mejorar la gestión ambiental de la organización y la calidad en el servicio, también de evitar la contaminación ambiental, para lo cual se empleó una investigación de campo debido a que se analizaron los diferentes ámbitos para disminuir la contaminación, dejando como resultado que la educación ambiental fomenta contribuir al cambio en el ambiente, la sociedad y la cultura. Trayendo como resultado la disminución de desgastes ambientales en el sector hotelero y repercutiendo en los turistas locales, nacionales e internacionales de manera directa en el servicio.

Una investigación realizada por (Cultur, 2010) sobre el manual de las buenas prácticas sostenibles en los establecimientos de hospedaje, plasma varios objetivos como mejorar la gestión ambiental de los miembros del establecimiento de hospedaje, también que los proveedores de los establecimientos de hospedaje se informen sobre el sistema de buenas prácticas ambientales y formen parte de él, además de conseguir que los turistas participen en el compromiso ambiental e incrementar la demanda satisfaciéndoles mejor en todos los aspectos de la calidad a través del turismo sostenible.

Para esto se utilizó una investigación cuantitativa, proporcionando que las personas tengan una percepción sobre el ahorro de recursos naturales y de uso personal durante su estadía en los establecimientos, sin embargo son mayores las dudas sobre el respeto de las buenas prácticas sostenibles y de sus beneficios todo esta investigación ha tenido como resultado establecer buenas costumbres en los visitante y en el sector hotelero.

1.2.DESARROLLO DE TEORÍAS Y CONCEPTOS

Buenas prácticas sostenibles en el sector hotelero

Son guías de medidas que ayudan a prevenir el impacto ambiental formando así un buen manejo en el sector hotelero reduciendo costes y gastos antes, durante y después de la actividad en el sector hotelero, además para obtener más ingresos y contar con un nivel de alta calidad dando a mostrar la imagen del medio a través de las prácticas sostenibles.

Las buenas prácticas sostenibles son operaciones que ayudan a prevenir y mejorar el desarrollo de los establecimientos dentro del sector hotelero, haciendo énfasis a establecimientos de primera y segunda categoría, fomentando una mejora en la calidad del servicio y atención al cliente de forma directa, a efecto de buscar una concientización en todos los actores turísticos desde los propietarios de los sitios de hospedaje hasta la comunidad con el medio ambiente y el entorno natural. (Turismo, 2006)

En la actividad turística, las buenas prácticas sostenibles dentro de las prestaciones de servicios en el sector hotelero se usan como mecanismos que ayudan a la conservación y al desarrollo socioeconómico, además permite garantizar que las operaciones de cada área en los establecimientos de alojamiento se desarrollen con un alto grado de calidad en el servicio, de tal forma minimizando el impacto ambiental luego de la actividad, formando una mejor imagen para la empresa y el destino. (Rainforest Alliance, 2008)

Impacto ambiente

Existen varios impactos ambiente que es causado por el sector hotelero, debido a que son grandes consumidores de productos orgánicos y no orgánicos, sin embargo no todos cuentan con un manual de buenas prácticas sostenibles y esto afecta al medio ambiente de manera directa debido a que las aguas residuales originadas por la actividad son arrojados directamente a ríos o playas contaminando las áreas más visitadas de lugares turístico. Este tipo de desgaste trae grave consecuencia no solo a una comunidad si no que demanda pérdidas irreparables. (Rodríguez Santos, 2014)

Medio ambiente

Son elementos de la naturaleza que tratan sobre el cuidado de todo el entorno que rodea a los seres vivos, está presente no solo en el medio sino dentro de lo que concierne en el ámbito hotelero para un mejor cuidado, donde se hace uso de las prácticas ambientales, enfocándose en el aporte que generará en los destinos turísticos como minimizar el impacto por la actividad turística. (lengua, 1984)

El medio ambiente es una parte esencial para la vida del ser humano y de los demás seres vivos ya que nos provee de elementos bióticos y abióticos necesarios para la vida, de esta manera se puede desarrollar en el medio. Es necesario que el ser humano tenga conocimientos fundamentales sobre prácticas sostenibles para su cuidado en diferentes ámbitos, especialmente en el sector turístico porque esta actividad demanda de desgastes naturales que perjudican gravemente al medio. (Ambiente, 2016)

Ecosistema

Es todo lo que rodea al medio ambiente, un ecosistema tiene una importancia en el sector hotelero por sus elementos que lo componen y su ubicación geográfica donde lleva la curiosidad de turista para relacionarse y conocer diferente lugares donde exista diversidad de un ecosistema terrestre, tiene gran importancia en nuestro país atrayendo a más de uno fortaleciendo en el desarrollo turístico no solo en una comunidad, parroquia, cantón o provincia si no en todo el país, debido a ser un país biodiverso.

Un ecosistema es compuesto de organismos interdependientes que comparten el mismo hábitat. Los ecosistemas suelen formar una serie de cadenas que muestran la interdependencia de los organismos dentro del sistema determinado en un área turística ecológica, contenientes de atractivos turísticos de carácter natural.

Por lo que se puede destacar el cuidado que se debe tener, ya que si no se hiciera uso de estas prácticas sostenibles se estaría perjudicando el ambiente, considerando así que forma parte de uno de los atractivos del sector turístico. Por otro lado es de gran interés en la actividad turística resguardar el ecosistema y sus atractivos para no hacer un mal uso de estos, de tal forma que no se vean perjudicados a largo plazo ocasionando impactos negativos en el sector hotelero y turístico. (MESA, 2015)

Gestión ambiental

Para las empresas la gestión ambiental es el medio por el cual el administrador se educa, instruye y especializa para luego informar a los empleados y dar un mejor

servicio; de tal forma que cumple con todo lo dispuesto por la ley, además planifica sus actividades, responsabilidades, procesos que conlleven a cumplir con las políticas ambientales, convirtiéndose en un facilitador con los clientes, educándoles con las medidas de conservación durante su estadía en los establecimiento del sector hotelero, en este caso ayudará a llevar un mejor control en el hotel sobre el medio ambiente y prácticas sostenibles. (Mincit, 2014)

La gestión ambiental consiste en matrices que debe seguir el ser humano para cuidar de la mejor manera al medio ambiente. Las acciones deben estar encaminada con el principal objetivo de cuidar la naturaleza, las decisiones que se tome debe siempre beneficiar al ambiente y a la vida del ser humano independientemente de la actividad que desarrolle cada empresa debe conllevar a un interés del mejoramiento y erradicar todo desgaste natural. Además la gestión ambiental es un proceso que está orientado a resolver, mitigar y/o prevenir los problemas de carácter ambiental, con el propósito de lograr un desarrollo con las prácticas sostenibles entendido éste como aquel que le permite al hombre el desenvolvimiento de sus potencialidades y su patrimonio biofísico y cultural (Bolea, 1994)

Ingresos

Es el valor monetario que entra por la adquisición de un servicio o bien, por un intercambio de dinero a base de obtener ganancias o incrementar su capital para tener un mejor resultado. Se debe tener en cuenta que la aplicación de buenas prácticas ambientales al sector hotelero ayuda a la reducción de costes y al crecimiento hotelero al momento de producir la actividad, tomando en

consideración como punto esencial los beneficios que se obtengan de la materia productiva otorgada por la políticas y leyes gubernamentales para ejercer una excelente inversión ya sea esta en el flujo económico para así brindar un buen servicio. (Núñez, 2012)

Crecimiento Hotelero

Es un proceso que requiere agilidad en estrategias que garanticen y fortalezcan los servicios donde así se pueda generar un crecimiento beneficioso para el hotel sin perjudicar la cultura de la localidad, ya que la masa de turismo puede beneficiarse económicamente, pero también podría afectar el atractivo, el entorno y lo llamativo de un sector.

Haciendo referencia en el crecimiento de la infraestructura, es necesario recalcar que un establecimiento merece ampliarse cada cierto tiempo, no solo por daños sino por un mejoramiento y por las competencias dentro del sector hotelero y turístico, una vez más se puede dejar establecido que para el crecimiento del sector hotelero, el área gubernamental debe proporcionar una ayuda directa creando políticas que den seguridad a los inversionistas que van actuar en el sector hotelero, políticas económicas que conlleven a ejecutar a la brevedad posible de manera puntual con las asignaciones económicas a las diversas universidades que existen en el país para que brinden una adecuada preparación al estudiante y gestores en el área de turismo y prácticas sostenibles, para que puedan desenvolverse como verdaderos profesionales en la rama y de tal manera preservar el medio ambiente. (Pérez, 2005)

Calidad en los servicios hoteleros

Las normas prácticas para obtener una buena calidad en el servicio hotelero consiste, en la organización, planificación y administración de los recursos, de tal forma que se puedan concretar las operaciones, al aplicar las buenas normas, se está alcanzando los objetivos trazados, llámense estos, estructuras, buena organización, que conlleven al buen alojamiento y a la excelente atención al cliente y organización que existan dentro del sector hotelero minimizando recursos. (Alliance R. , 2010)

Por lo tanto dentro del sector hotelero se le podría tomar como punto esencial de la calidad, para que se pueda brindar dentro de este sistema hotelero todas las bondades que se pueda generar desde ya sea esta la reducción de las tarifas, en alojamiento, sin minimizar la atención que se le dé al cliente, buscando obtener una mejor calidez, ya que por ser un sector productivo se desenvuelve en un mundo competitivo, lo que significa con parte fundamental que está sujeto a cambios que darán como resultado eficiencia crecimiento y calidad. (Soto, 2011)

Gestión de la calidad

En el sector hotelero y turístico la calidad es un proceso que va evolucionando de acuerdo a las necesidades de un huésped, considerando que el servicio prestado requiere de mucha importancia y se deben incluir estrategias para concretar en sí un servicio ejemplar para el deleite de cada huésped, para ello se necesita implementar y mejorar todo en cuanto a los servicios prestados y en calidad de los productos. (Soto, 2011)

La gestión de la calidad conlleva mucha responsabilidad dentro del sector hotelero porque cada servicio prestado debe ser estudiado con anterioridad para ofrecer un servicio. Las empresas turísticas tienen grandes demandas que deben ser cumplidas por propietarios y empleados ya que la calidad debe ser mejorada tanto en productos o servicios que se ofrezca al huésped, la gestión que se utiliza en ese ámbito debe ser regularmente analizada para mejorar la calidad en diferentes áreas que vayan encaminada para el mejoramiento y desarrollo de esa empresa, considerando que las recomendaciones de un huésped puede tener muchas demandas tanto negativa o positivas dentro de este sector perjudicando o beneficiando al sector hotelero. (Soto, 2011)

Dimensiones de la calidad

Las referencias de un huésped o turista influyen de manera positiva o negativa en otras personas que deseen hacer uso del servicio de alojamiento, debido a que realizan publicidad de manera indirecta luego de consumir un producto o servicio, por ende la calidad o calidez del servicio es prioritario ya que a las dimensiones la caracterizan los resultados positivos de un servicio, considerando de manera esencial la satisfacción que se puede dar al huésped en el servicio de hospedaje sin afectar el medio, tomando recursos que beneficien el trabajo pero sin perjudicar a la naturaleza.

La confianza es una de las principales dimensiones en las dimensiones de calidad porque genera en el huésped, turistas o visitante seguridad y tranquilidad; la amabilidad de sus empleados también repercute en el turista que llegando a un país

extraño y trayendo costumbres de su país podrían afectar al medio que desea conocer. Desde la perspectiva de los turistas entre las dimensiones de calidad consideran el precio, la confiabilidad, la seguridad, entre otros factores que hacen que el turista se sienta satisfecho y conforme con el producto o servicio adquirido. (Pizzo, 2012)

Reducir costes

Reducir consiste en minimizar ciertas cantidades en un precio determinado bien sea para beneficio del hotel y beneficiando a la actividad en general. Y evitar que afecte de manera negativa un negocio cuando hay fluidez, en este caso en el sector hotelero.

La competitividad ha llevado a sus propietarios a bajar sus precios especialmente en temporada baja trayendo nuevos precios para evitar pérdidas en los costes innecesarios, ya que dentro de la hotelería cambiaría todo en lo que concierne al consumo elevado, para así dar un mejor coste flexible de acuerdo a la competencia en el mercado.

Buscando las formas de reducir costos sin que el negocio o establecimiento se afecten es creando políticas dentro de la misma institución para que puedan ser aplicadas en todo el sector hotelero, que conlleven a la optimización de todos los recursos que se posean, llámense estos en infraestructuras, bienes y personal humano, para poder equilibrar los diferentes altos y bajos que mantienen la actividad de alojamiento, del mismo modo aplicando las prácticas sostenibles. (Lefcovich, 1998)

Desarrollo turístico

Constituye a la vida económica social la cual ayuda a mejorar todos los objetos que se encuentren dentro del ambiente hotelero para así dar un alto nivel de producción de servicio y trabajo que brinde dentro del establecimiento, con el fin de conllevar todo a un proceso concreto, que genere cambio productivo en diversos campos del sector hotelero. (Lefcovich, 1998)

El entorno que nos rodea no solo beneficia al desarrollo turístico sino que genera potencia turística positiva para su desarrollo por ende es importante utilizar fuentes o elementos prioritarios que genere este tipo de efectos en el sector hotelero. El desarrollo consiste en incrementar una actividad económica basándose en estrategias y servicios que ayude al progreso con el fin desarrollar una empresa que está en constante relación con personas naturales (Voyager, 2010)

El desarrollo del turismo y prácticas sostenible puede abastecer necesidades económicas, sociales y estéticas mientras que mantiene íntegra la cultura y los procesos ecológicos. Este turismo puede proveer beneficios a las generaciones presentes sin disminuir las posibilidades de obtención de beneficios y bienes de las generaciones futuras

Producción

Consiste en producir una actividad o producto que se relaciona dentro de un sistema de bienes o servicios, por eso es importante que se analice cuidadosamente este punto para así obtener resultados que generen una productividad valorable, que

conlleven a incrementar buenos ingresos sin desmejorar el servicio prestado y la satisfacción del cliente ya que eso le da prestigio a la institución que le brinda. (López, 2001)

Establecimientos de Primera Categoría

Estos hoteles de primera categoría parte del sector hotelero en la comunidad de montaña ofrecen habitaciones más cómodas con un mejor servicio contando con una recepción amplia y una sala de espera, cuentan con habitaciones con baño privado y agua caliente y una pequeña nevera y un espacio más amplio con algún mobiliario, como ropero, mesa y sillas y una excelente comodidad, ofrecen servicios adicional de maquinaria de lavado, cuentan con el servicio de restauración, y línea telefónica, ofrecen también parqueadero y seguridad con personal capacitado. Generalmente cuentan con servicio a la habitación y servicios de transportes para trasladarse a diferentes destinos turísticos del Ecuador. (turística, 2008)

Establecimientos de Segunda Categoría

En nuestra comunidad los establecimientos hoteleros de segunda categoría tienen los siguientes servicios: recepción con personal altamente capacitado, wifi, parqueadero con seguridad, habitación sencillas con baños privados y son estrictamente funcionales y cómodas, no cuentan con servicio a la habitación pero si cuentan con personal para las limpiezas brinda seguridad y botiquín de primeros auxilios para alguna emergencia, también cuentan con servicios telefónicos. (turística, 2008)

Infraestructura

En los establecimientos de alojamiento la infraestructura corresponde a todos los bienes que posean y los servicios que ofrecen al cliente, desde el punto que estos trabajen de manera cautelosa para satisfacer las necesidades de los visitantes.

La infraestructura turística es la obra básica en materia de accesos, comunicaciones, abastecimientos de agua, eliminación de desechos, puertos, aeropuertos, etc. Beneficia la economía local ya que ofrece los servicios de agua potable, eliminación de desechos, servicios telefónicos que apoyan los servicios turísticos y su demanda. Constituyen la base para la estructura requerida por los turistas a favor del desarrollo turístico.

Recursos

Son aquellos que forman parte para el funcionamiento de los sitios de hospedaje, ya que determinan la calidad en el servicio, los recursos pueden ser los de servicios básicos, los de aseo personal y de limpieza. Los recursos son aquellos elementos con potencial turístico que aún no cuentan con las adecuaciones necesarias para atender visitantes, pero que se presentan como un activo turístico en stock

Conciencia ambiental

La conciencia ambiental es definida como los conocimientos y experiencias vividas de las personas, las cuales son usadas de manera directa en el medio ambiente, como las prácticas sostenibles, en donde cada individuo se le divide en varias dimensiones como: la conectividad “conocimientos relacionados al medio ambiente”, la

afectividadad “percepción del medio ambiente”, la conativa “disposición a adoptar nuevos criterios de evaluación” y la activa “realización de prácticas sostenibles en los establecimientos”.

Los individuos llámense estos, a todas las personas en su género, deben saber y conocer y entender, el sitio donde habitan para así mejorarlo, cuidarlo y protegerlo para lograr un mejor desarrollo, una mayor protección, para obtener así una mejor utilidad del medio donde habitan, al decir conocerlo entenderlo y protegerlo se establece que para lograr estos objetivos se tiene que darle una debida adecuación y un buen uso de todos los recursos que vallan a utilizarse, tomando en cuenta las prácticas sostenibles para la obtención de los objetivos trazados (Antonio, 2008)

La conciencia ambiental puede definirse como el entendimiento que se tiene del impacto de los seres humanos en el entorno. Es decir, entender cómo influyen las acciones de cada día en el medio ambiente y como esto afecta el futuro de nuestro espacio.

Sin ser alarmista, conciencia ambiental, por ejemplo, es entender que si yo, ciudadano común, derrocho algún recurso natural, como puede ser el agua, mañana cuando quiera volver a utilizarlo ya no voy a poder. Muchas veces, al hablar de problemas ambientales se nos viene a la cabeza la destrucción de la capa de ozono, el calentamiento global, el alarmante aumento de la generación de residuos. Pero no vemos una relación directa entre nuestras acciones diarias y estos acontecimientos, por eso es necesario aplicar las prácticas sostenibles que ayudará a fortalecer el impacto al medio ambiente.

Concientizar proveedores

Está sujeta a coordinar acciones que se generan desde los proveedores hasta el cliente, con el fin de dar una respuesta a la calidad mediante el servicio eficiente que provee las practicas sostenibles, debido a que se contribuye con el medio ambiente y el entorno, preservándole para futuras generaciones, dejando un legado único en el sector hotelero y turístico. Los proveedores tienen que utilizar como doctrina el buen servicio hacia su cliente del sector hotelero, dándoles a ellos la facilidad para que puedan desenvolverse dentro de su negocio, conociendo las necesidades prioritaria de este sector hotelero, para poder suministrarles con eficiencia calidad en el menor tiempo posible lo que necesiten, para que ellos a su vez puedan transmitir, brindar todos los beneficios que ellos pueden dar a sus cliente, por lo tanto los proveedores se convierten después de la logísticas en una parte principal e imprescindible de todo negocio en este caso del sector hotelero (Alliance R. , 2010)

Concientizar al personal

El personal es un pilar fundamental en la actividad, al abordar aspectos medio ambientales en todo sentido, debe conocer la manera más adecuada, las características y necesidades del grupo que se encuentra a cargo, ya que con eso tendrá al personal motivado y preparado para brindar un excelente servicio, de tal forma que al realizar las actividades y prácticas sostenibles en los establecimientos generen el menor impacto posible al medio ambiente y contribuyan con el mismo. (Alliance R. , 2008)

Desarrollo sostenible

El desarrollo sostenible y prácticas sostenibles es el medio que fomenta la mejora en la calidad de vida de las comunidades sin perjudicar los recursos disponibles que son herencia para las futuras descendencias. Los resultados positivos que desarrollan cada empresa deben mantenerse en el mismo nivel dependiendo de los resultados que este genere. (Arriaga, 2009)

Es necesario que cada método que se emplee en cada establecimiento del sector hotelero produzca de manera satisfactoria viendo como su principal objetivo su desarrollo sin perjudicar de alguna manera al medio y la calidad que rodea. El desarrollo de prácticas sostenibles tiene como fin mantenerse en un nivel que genere buenos efectos, estableciendo el desarrollo en el hotel produciendo y generando cambios que satisfaga las necesidades tanto el cliente como el propietario, sin llevarnos consigo a la naturaleza que de alguna otra manera es la principal fuente de demandas turísticas y por este motivo las empresas hotelera puedan incrementar este desarrollo efectivo en cada comunidad.

Lo que en si se debe de buscar es mantener todas las áreas estratégicas de cada sector en un excelente cuidado, para que no se deprecie las riquezas naturales que existen en cada área del sector hotelero ya que estas proporciona por su diversidad tanto cultural y económica el flujo constante de los turistas que llegan a dejar sus recursos para los beneficios de este sector hotelero, es por eso que se debe tener de forma constante un excelente cuidado a todas estas áreas naturales. (González, 2013)

Económico

Busca garantizar que el progreso sea eficaz en la parte económica, de tal forma favorecer a todos los actores turísticos “turistas, servidores, empresarios e instituciones” que están involucrados en la actividad turística, planificando desde los pilares de la sustentabilidad y haciendo énfasis a la prácticas sostenibles, para conservar el patrimonio que es para las futuras generaciones, para tener mayor conocimiento y lograr una optimización de los recursos, en este sector se debe tomar en cuenta varios aspectos tales como logística, proveedurías y atención al cliente, satisfacción del cliente, calidad en el servicio, perspectiva del consumidor cuyo resultados se verán reflejados en el flujos de ingresos que tenga este sector. (Caltur, 2010)

Social

Busca garantizar la autenticidad e identidad de los pueblos, para que no pierdan sus costumbres y tradiciones propias de una localidad, que son patrimonio nacional y sustento de futuras descendencias, así mismo permite la conservación del patrimonio cultural tangible e intangible, por lo tanto podemos decir que para obtener mejores resultados de estas áreas tenemos que incrementar los conocimientos técnicos, apropiados al sector del cabildo comunal para que ellos se concienticen de que del cuidado de su sector, serán los únicos favorecidos ya que con estos se están creando nuevas fuentes de trabajos orientados en la actividad turística que van en beneficios de las familias de la localidad de Montañita. (Varisco, 2008)

Ambiental

Consta del uso adecuado de los recursos ambientales, ya que son vitales para el desarrollo en la actividad turística, manteniendo su valor en la diversidad y naturaleza, en las buenas prácticas sostenibles, el aplicarlas, se visualiza en que disminuye los impactos negativos y surgen beneficios para el medio ambiente, podemos apreciar que para mantener el buen uso del medio ambiente, se necesita el sector gubernamental, empresarial y la comunidad, para sostener e incrementar lo que la naturaleza nos brindan con su gran bondad, es por eso que sin la ayuda de estos sectores no se podría mantener la estabilidad necesaria, conociendo que el peor depredador de la naturaleza es el propio ser humano y que ha causado deterioro de sitios naturales.. (Mincit, 2014)

Política

Están sujetas a la conservación de sus recursos y patrimonios, las cuales declaran por parte de su organización sus intenciones con su labor en el medio ambiente a nivel global, lo cual facilita proponer metas y objetivos ambientales que sirvan en un futuro es decir que a nivel mundial, los gobiernos deben de formular políticas interna que conlleven a incentivar en todos los sectores a cuidar lo que la naturaleza nos brinda, y de esta manera de igual forma establecer leyes que eviten la depredación y talación de manglares, selva vírgenes, y vegetación en sí para tener un futuro agradable lleno de vida en el medio en que vivimos, de igual forma podremos crear fondo para reforestar las áreas destruidas con las aplicación de las prácticas sostenibles. (Castro, 2017)

1.3. FUNDAMENTOS SOCIALES, FILOSOFICOS

FUNDAMENTOS SOCIAL

En esta parte de la investigación se mencionarán elementos que son fundamentales en el desarrollo del estudio en la comuna Montañita. Para ello se realizó un diagnóstico del destino.

La ubicación geográficamente está localizada de la siguiente manera: La comuna de Montañita se ubica en la parroquia de Manglaralto, provincia de Santa Elena, aproximadamente a 52 km y a 1H30 minutos del terminal Sumpa del cantón Santa Elena.

Sus límites son: Al norte: comuna Olón, Al sur: parroquia de Manglaralto, Al este: comuna Dos Mangas, Al oeste: Océano Pacífico, siendo estos los puntos de referencia de la comunidad.

Su clima, La comuna posee un clima tropical de costa, por encontrarse ubicada en la franja costera del Ecuador, su temperatura es de 28 grados centígrados, por lo general existen lluvias en diferentes meses del año, principalmente entre los meses de Diciembre a Mayo.

Festividades

En lo cultural la comuna de Montañita celebra varias festividades a lo largo del año pero la principal es la de San Isidro Labrador, la cual se realiza el 14 y 15 de Mayo, además entre las fiestas religiosas celebran a la Virgen de Monserrat que le realizan

todos los 20 y 21 de noviembre con juegos deportivos, bailes y la quema de castillos, también festejan los fines de año, navidad y carnaval.

Servicios básicos

El suministro que obtiene la comuna está dada por los gobiernos autónomos descentralizados, estos servicios de agua potable que es garantizada por la junta parroquial de manglar alto, en la temporada alta no son suficientes para cubrir las necesidades de los turistas debido a que las fuentes naturales no son aptas para una gran afluencia de visitantes que acapara el destino.

Por esta razón es necesario mejorar este servicio tan importante para nuestra comunidad, según estudios para un mejor abastecimientos de esta demanda turística es necesario emplear las técnicas de ahorro de agua potable que es totalmente indispensables para el ser humano, si encaso esta técnica no funciona la comunidad posee otra opción que aún está en proyecto de emergencia como contenedores de agua en zonas altas pero contando que es abastecible por poco tiempo, pero es una opción que puede sacarnos en una emergencia y poder cuidar las referencias de cada turistas.

El servicio eléctrico está dada de la empresa CNEL de la provincia de santa Elena este servicio en muchas ocasiones tiene deterioro especialmente en fechas donde hay mayor demanda esto debido a fallas técnicas o por mucho consumo en este tiempo, esta situación trae muchas dificultades ya que no solo se va la energía eléctrica sino que afecta también al servicio de agua potable porque todos los hoteles de la comunidad de montañita funcionan con bombas eléctricas debido a

que el agua potable no viene a presión debido a siendo indispensable el uso de estas bombas como una herramienta principal de la hotelería.

Otro servicio indispensable es el servicio telefónico que por variedad de gente las líneas colapsan y dejan incomunicado tanto a turistas como personas locales de la comunidad.

Transporte

Para transportarse al destino turístico Montañita existen varias opciones, entre las cuales están el transporte público y privado, desde la llegada al terminal terrestre Sumpa puede escoger la línea de transporte de la Cooperativa Citup, Manglaralto o Reales Tamarindo, o si es de otras ciudades como Guayaquil puede optar por Liberpersa, Libertad Peninsular o Cica. El servicio que ofrecen estas empresas son seguras para llegar al destino que requiere el turista, o por ende puede tomar otra opción de una cooperativa privada para mayor seguridad como son los taxi o furgonetas que cumplen el mismo servicios con la diferencia que el costo es más elevado y solo sería para el uso del cliente.

Aspectos turísticos

En nuestro país tenemos gran variedad de fechas importantes que generan afluencias de turistas nacionales o internacionales, pero también conocemos tiempos donde la naturaleza nos ofrece un atractivo que atrae a muchos curiosos a visitar las costas ecuatoriana, y donde ellos podrán complacer su viaje de óseo. Una de las mejores atracciones es la muy conocida el avistamiento de ballenas donde

muchas personas se desplazan hacia estos sitios de las costas ecuatorianas ya que es el punto prioritario de estas especies que viajan desde lejos a tener a sus ballenato y de esta manera se quedan unos meses en cada año.

Como en varios destinos turísticos existe una temporada alta , para la comuna de montaña empieza a partir de año nuevo, carnaval y semana santa, los cuales se presentan en los meses de diciembre hasta abril, mientras que la temporada baja corresponde a los meses de mayo a noviembre, no obstante en este lapso de tiempo dejan de llegar visitantes.

El destino tiene afluencia de turistas en algunos feriados, pero no en gran magnitud como se espera. Pero la comunidad no deja de tener visitantes que quieren conocer de una u otra manera este lugar encantador donde hay diferentes formas de divertirse tanto en el mar, montaña, Paradise y otros lugares que llaman la atención a los turistas nacionales y extranjeros.

Establecimientos hoteleros

Existen 110 establecimientos hoteleros en la comuna Montañita, (turismo M. d., 2015) existe un estudio por parte de la Empresa Municipal de Turismo de Santa Elena "EMUTURISMO" que determina que solo existen tres categorías para los sitios de hospedaje, los cuales están entre 1 y 3 categoría, para lo cual la presente investigación escogerá a aquellos de primera y segunda categoría, para determinar el impacto que ocasionan en el ambiente y la aplicación de las buenas prácticas sostenibles.

Cada establecimiento aunque tengan su categoría establecida, tiene una parte especial que atrae a sus visitantes y turistas para volver a seleccionar al mismo lugar que escogió en su primera visita, sea esta por la calidad en el servicio o el bienestar del lugar sea esta frente al mar, todos los establecimientos hoteleros de la comunidad de montaña son visitado nuevamente gracias a la comodidad de sus habitaciones.

Impacto ambiental por parte de los establecimientos hoteleros

Con respecto a la contaminación ambiental, los principales componentes afectados por parte de los establecimientos hoteleros son el agua, el suelo, la flora, la fauna y los aspectos sociales, esto se da por el consumo excesivo de cada recurso al ser usados por el ser humano.

La contaminación ha afectado grandemente a nuestra comunidad de montaña porque ya se ha visto estas consecuencias de un mal uso de sus recursos, el agua que es parte fundamental para todos los establecimientos turísticos se ha visto afectada por el mal uso y por el exceso de turista, los propietarios de los hoteles anteriormente no se preocuparon en reducir los gastos de estos recursos, entonces hubo una sobrecarga de turistas en sus inicios y estos inconvenientes afectó en gran manera a nuestra comunidad.

Especialmente porque nos encontrábamos en tiempo de sequía y nuestros recursos se agotaron haciendo a que los nativos compraran agua a otras provincias para poder abastecer a sus nativos y al turista que se aferraban al destino turístico de Montaña.

Por esta razón nace esta investigación que por necesidad de mejorar el servicio de nuestro recurso y evitar los desgastes y contaminación de la comunidad, he emprendiendo realizar este proyecto donde se aconseja evitar la contaminación y sobretodo el ahorro de los recursos naturales. Con este tema de investigación no se pretende erradicar por completo la contaminación porque los daños ya están hecho pero si podemos reducir la contaminación o los desgastes que a diario ocasiona el ser humano comenzando desde los establecimientos hotelero impartiendo estrategias que se enfoquen en este propósito.

Los propietarios de los hoteles deben incentivar a los huéspedes al ahorro de los recursos y aplicar las buenas prácticas ambientales comprometiéndose con el medio ambiente a disminuir en su establecimiento para un futuro este sea sostenible.

Cuáles serían las buenas prácticas a seguir:

- Minimizar el consumo de recursos naturales (agua, energía)
- Colocar anuncios ambientales sobre el cuidado de los recursos no renovable, con el fin de educar a los huéspedes a respetar el medio en que nos rodea.

FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS

Filosofía de la calidad

Es el estudio que genera ideas productivas y eficaces de conocimientos para el desarrollo de productos flexibles que se adapten al cliente y a la demanda turística, con el único objetivo de mejorar la calidad para el buen uso de los recursos

centrándose rígidamente en la abolición de los errores comunes que se presentan ante un servicio. El diseño y la innovación son características de la filosofía de la calidad que ayudan a sobrellevar la investigación y de esta manera llegar a nuevas ideas. (Rosey, 2013)

La calidad consiste en erradicar lo sencillo y lo común presentando un producto o servicios que generen satisfacción al cliente, cada detalle de un servicio es una reacción de un cliente que influye en si en la manifestación de un requerimiento satisfactorio, aunque algunos estudios mencionan que lo económico y lo sencillo también generan calidad, basándose en productos en buen estado y presentando calidez en sus servicios. (Rosey, 2013)

Los establecimientos turísticos se esfuerzan en mantener una buena presentación y calidad en sus hoteles, siendo consciente que la competencia se encuentra generando ideas innovadoras, para ofrecer y atraer hacia sus establecimientos hoteleros.

En esta investigación se ha analizado cuidadosamente un estudio filosófico sobre la calidad de sus productos de buenas prácticas ambientales, que benefician no solo al propietario del hotel con la reducción de costes, a través de estrictas reglas de ahorro y la disminución de consumo de recursos naturales, llegando así también al cliente que ama la naturaleza ya que es un ser protagonista del uso del medio.

Innovar productos o estrategias es parte fundamental para presentar cuidadosamente el cumplimiento de las necesidades de un cliente, de esta manera el estudio del medio y de la calidad deben generar manifestaciones positivas dentro

y fuera del sector hotelero, en la comunidad de Montañita el turismo ha llegado de diferentes lugares buscando una buena atención que sobrepase sus expectativas para el cumplimiento de sus necesidades, aquí se puede encontrar diferencias de calidad calificándoles a los establecimientos con un nivel de primera y segunda categoría, así sea el más económico o sencillo para el consumidor será considerado como un producto satisfactorio dependiendo de las necesidades que vayan de acuerdo a la cultura de cada individuo, por esta razón la filosofía debe basarse en conocimientos tanto teóricos y prácticos para la ejecución de diferentes tipos de productos.

FUNDAMENTOS LEGALES

Reglamento de alojamiento turístico

Sección I

Ámbito general

Definiciones:

Catastros de alojamiento: Es el respectivo registro de los establecimientos hoteleros ante la autoridad competente; en caso del cantón de Santa Elena el ente regulador es la Empresa Municipal de Turismo, donde esta institución posee datos de su identificación, clasificación, categorización y número de registro y demás requisitos que sean puesto y solicitados por la Autoridad Nacional de Turismo para una mejor calidad de los hoteles.

Categoría: Para establecer la categoría de los establecimientos se miden a través de la infraestructura, cantidad y tipo de servicios que brinda el establecimiento a los huéspedes, para lo cual se diferencian en un rango de una a cinco estrellas, siendo considerado el de cinco estrellas como el de más alta categoría y el de una como la más baja.

Capítulo IV

De los requisitos obligatorios, de categorización y distintos

Requisitos distintos: Los establecimientos turísticos de manera opcional podrán acceder al reconocimiento distinto, los cuales son en el rango de una a cinco estrellas, en donde se sube y baja de categoría según con los requisitos que cumplan más la tabla de puntuación.

Categoría	Puntos requeridos
5 estrellas	60
4 estrellas	50
3 estrellas	40
2 estrellas	n/a
1 estrellas	n/a

Anexo B

Para los establecimientos hoteleros para la categorización y mejorar en la categorización, deben fomentar:

- El uso de técnicas constructivas, materiales locales y diseños propios de la arquitectura de la zona que armonice con el entorno.
- Contar con cocinas de inducción.
- Contar con programas de manejo de desechos (elaboración de abono, reciclaje de plásticos, entre otros)
- Contar con fuentes de energía alternativa (hidráulica, solar, eólica, entre otras.)
- Demostrar la ejecución de auditorías internas de medio ambiente al menos una vez al año.
- Contar con un manual para la implementación de las buenas prácticas sostenibles.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipos de investigación

2.1.1 Investigación descriptiva.- De acuerdo con la investigación requerida por el estudio, para comprobar el número de establecimientos de primera y segunda categoría que aplican las buenas prácticas ambientales para el desarrollo sostenible se empleó la metodología descriptiva con idea a defender.

2.2 Métodos de investigación.-

Por su Forma de Cognición.-

2.2.1 Método teórico.- Se consideró para este fin libros relacionados con las buenas prácticas ambientales en el desarrollo sostenible, para tomar en cuenta lo que se puede aplicar dentro del actual estudio.

Por su forma de abordar la realidad.-

2.2.2 Investigación cualitativa.- Aplicar esta investigación permitió analizar trabajos investigativos ya realizados con el que se está formando, los temas abordados están en las variables de las buenas prácticas ambientales y el desarrollo sostenible.

2.2.3 Investigación cuantitativa.- para obtener datos exactos se llevó a cabo la ejecución de una entrevista, de tal manera que aportó para la comprobación del estudio acerca de la aplicación de las prácticas sostenibles.

Observación.- Se empleó este método en los establecimientos del sector hotelero de primera y segunda categorización en el destino de Montañita para tener otra perspectiva de los sitios de hospedaje y su aplicación de las buenas prácticas sostenibles

Programas de computación.- Durante todo el proceso y progreso del trabajo investigativo se utilizó el Microsoft Word, y el programa estadístico del SPSS para una mejor tabulación de las encuestas y obtener una mejor proyección de manera estadística.

2.3 Diseño de muestreo

En el destino de Montañita para los establecimientos de hospedaje de primera y segunda categorías se llevó a cabo la aplicación del método probabilístico, con un muestreo aleatorio simple, para establecer el impacto producido en la actividad de los establecimientos de alojamientos al aplicar las buenas prácticas sostenibles y su aportación.

2.4 Diseño de recolección de datos

2.4.1 Investigación bibliográfica o documental.- Para la revisión literaria y desarrollo de teoría se consultaron varias fuentes y libros acerca de los temas de las variables, como prácticas sostenibles y sector hotelero, además se empleó para obtener fuentes investigativas y registrarlas como citas bibliográficas.

2.4.2 Entrevistas.- Estuvieron dirigidas a los administradores de los establecimientos del sector hotelero de primera y segunda categorías para tener un

mejor enfoque acerca de la aplicación de las buenas prácticas sostenibles, las preguntas fueron enfocadas en la aplicación y en la conservación.

2.4.3 Encuestas.- Estuvieron dirigidas a los departamentos operativos de los establecimientos de primera y segunda categoría para determinar el uso de las prácticas sostenibles en el sector hotelero, y poder contar con una mejor información sobre los establecimientos.

2.5 Población

Para la investigación se determinó que nuestra población de estudio fue de 31 establecimientos del sector hotelero, que tienen una categorización de primera y segunda. Los datos fueron proporcionados por la Empresa Municipal de Turismo de Santa Elena y verificados por la comunidad.

Población de estudio

Categorización	N° Establecimiento de hospedaje
Categoría 1	5
Categoría 2	26
Total	31

Fuente: Empresa Municipal de Turismo Santa Elena
Elaborado por: Miguel Flores

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de Datos

3.1.1. Análisis de la Encuesta

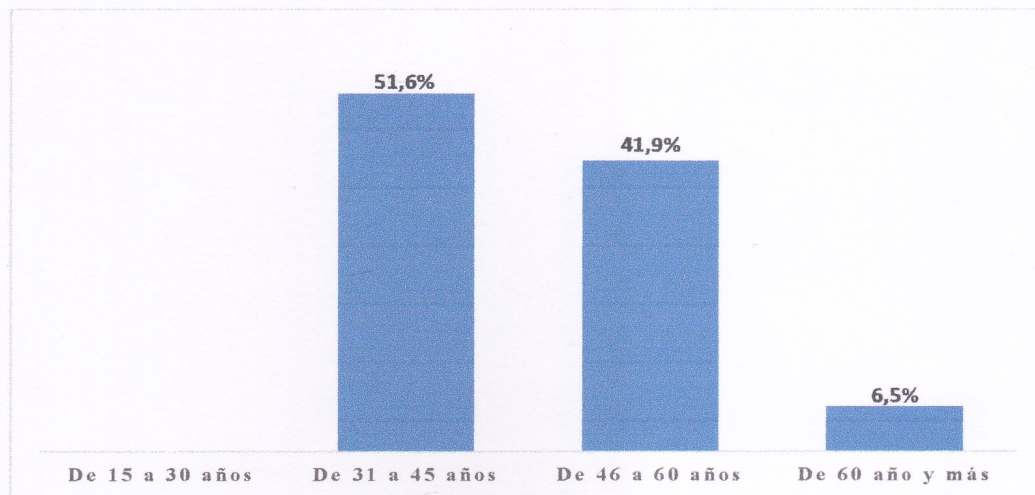
Pregunta 1

Tabla 1 Edad

Etiquetas de fila	Porcentual	Frecuencia
De 15 a 30 años	0,0%	0,0
De 31 a 45 años	51,6%	16
De 46 a 60 años	41,9%	13
De 60 año y más	6,5%	2
Total general	100,0%	31

Fuente: Comuna Montañita
Elaborado por: Miguel Flores

Gráfico N° 1 Edad



Fuente: Comuna Montañita
Elaborado por: Miguel Flores

Análisis: Respecto al levantamiento de información la edad de los propietarios de los establecimientos del sector hotelero de primera y segunda categoría en un porcentaje de 51% están entre la edad de 31 años y 45 años, identificando que los propietarios con mayor rango son adultos y adultos mayores.

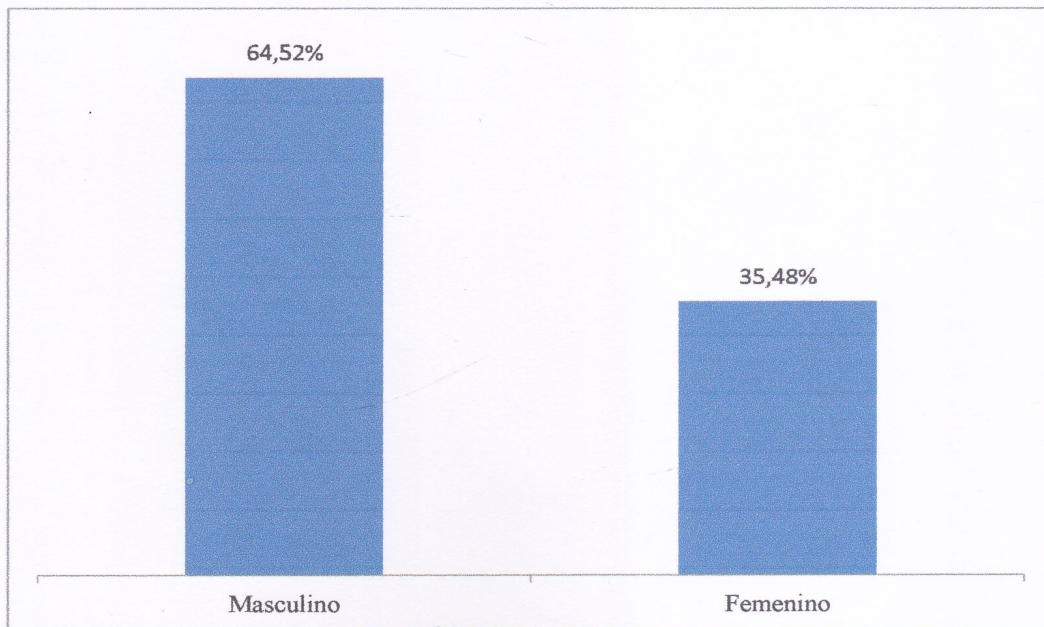
Pregunta N° 2

Tabla N° 2 Género

Etiquetas de fila	Porcentual	Frecuencia
Masculino	64,52%	20
Femenino	35,48%	11
Total general	100,00%	31

Fuente: Comuna Montañita
Elaborado por: Miguel Flores

Gráfico N° 2 Género



Fuente: Comuna Montañita
Elaborado por: Miguel Flores

Análisis: Con respecto al género de los propietarios de los establecimientos de primera y segunda categoría, se evidencia que el género masculino es superior que el femenino, por lo tanto esto da a comprender que existen más propietarios hombres en el sector hotelero.

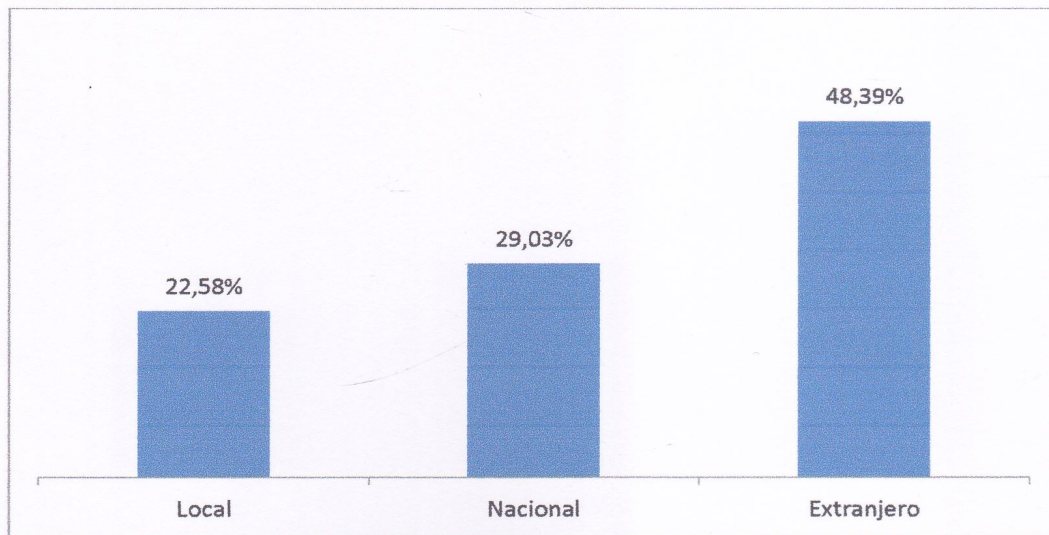
Pregunta N° 3

Tabla N° 3 Procedencia

Etiquetas de fila	Porcentual	Frecuencia
Local	22,58%	7
Nacional	29,03%	9
Extranjero	48,39%	15
Total general	100,00%	31

Fuente: Comuna Montañita
Elaborado por: Miguel Flores

Gráfico N° 3 Procedencia



Fuente: Comuna Montañita
Elaborado por: Miguel Flores

Análisis: Respecto a la procedencia de los propietarios, el 48,39% son extranjeros, y solo el 22,58% son locales, estas cifras son preocupantes debido a que los propietarios de los establecimientos no son oriundos de la comuna y esto da a entender que los ingresos que genera el turismo en el sector hotelero de primera y segunda categoría salen para el exterior y no quedan en la comunidad.

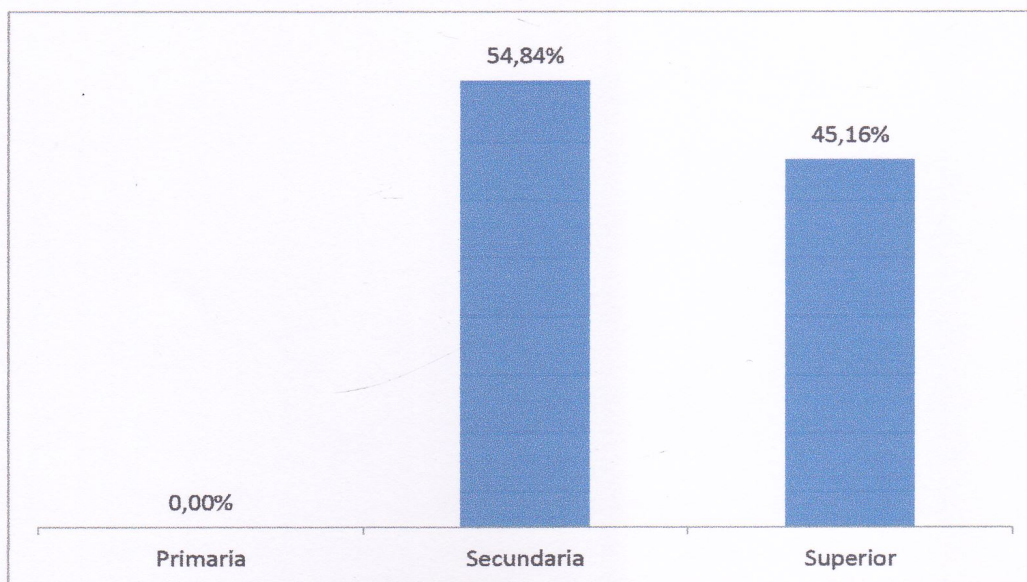
Pregunta N°4

Tabla N° 4 Nivel de educación

Etiquetas de fila	Porcentual	Frecuencia
Primaria	0,00%	0,0
Secundaria	54,84%	17
Superior	45,16%	14
Total general	100,00%	31

Fuente: Comuna Montañita
Elaborado por: Miguel Flores

Gráfico N° 4 Nivel de educación



Fuente: Comuna Montañita
Elaborado por: Miguel Flores

Análisis: Mediante el levantamiento de información los entrevistados manifestaron en un 58,84% que poseen un estudio de segundo nivel, mientras en un 45,16% tienen un estudio de tercer nivel, lo cual indica que los propietarios en el sector hotelero, son personas que han tenido un nivel de estudio aceptable para brindar un buen servicio a los clientes.

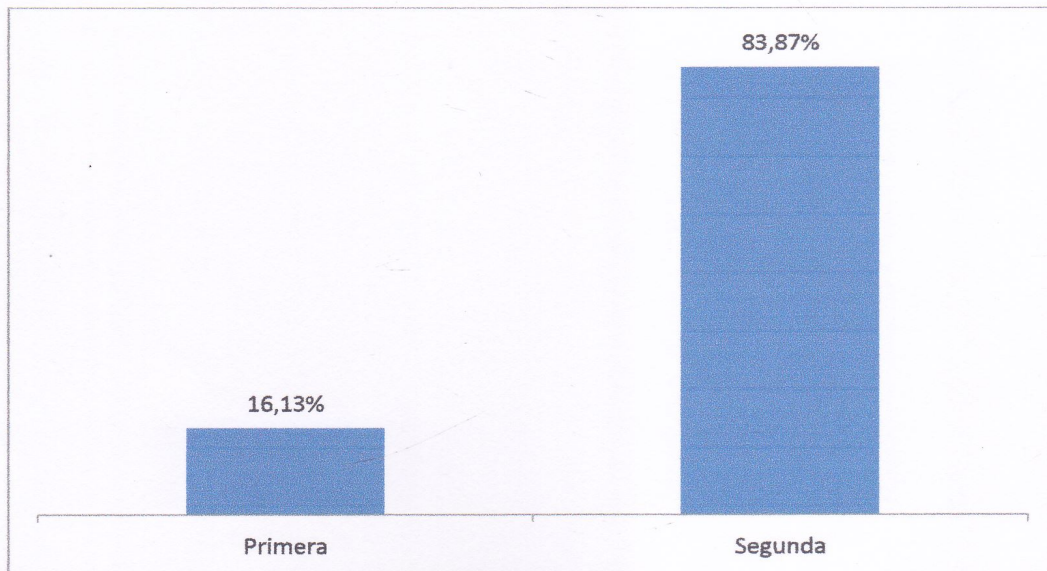
Pregunta N° 5

Tabla N° 5 Categoría

Etiquetas de fila	Porcentual	Frecuencia
Primera	16,13%	5
Segunda	83,87%	26
Total general	100,00%	31

Fuente: Comuna Montañita
Elaborado por: Miguel Flores

Gráfico N° 5 Categoría



Fuente: Comuna Montañita
Elaborado por: Miguel Flores

Análisis: Los establecimientos de alojamiento respecto a su categoría, en un 83,86% son de segunda, mientras en un 16,13% son de primera. Esto permite saber que en la comuna el sector hotelero como; hostales residenciales, hostel, pensiones, hotel y hosterías, cuentan con la categorización otorgada por la Empresa Municipal de Turismo por cumplir con los reglamentos que estipula la ley

Pregunta N° 6

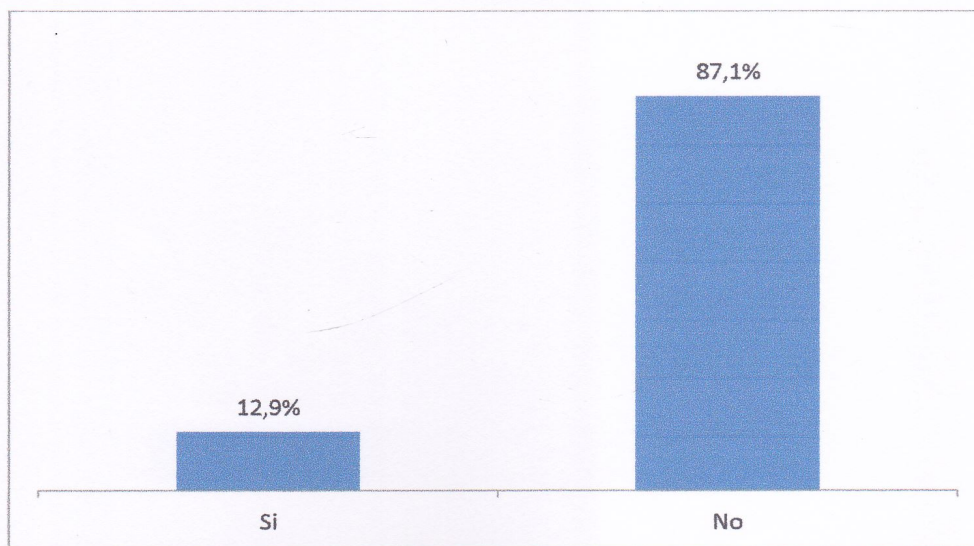
¿Conoce usted que son las buenas prácticas ambientales en el sector hotelero?

Tabla N° 6 Sector hotelero

Etiquetas de fila	Porcentual	Frecuencia
Si	12,9%	4
No	87,1%	27
Total general	100,0%	31

Fuente: Comuna Montañita
Elaborado por: Miguel Flores

Gráfico N° 6 Sector Hotelero



Fuente: Comuna Montañita
Elaborado por: Miguel Flores

Análisis: En un 87% de los entrevistados que son los administradores de los establecimientos de primera y segunda categoría, no conocen lo que son las buenas prácticas sostenibles, mientras en porcentaje bajo del 12% saben al respecto de las prácticas sostenibles y hacen uso de ellas.

Pregunta N° 7

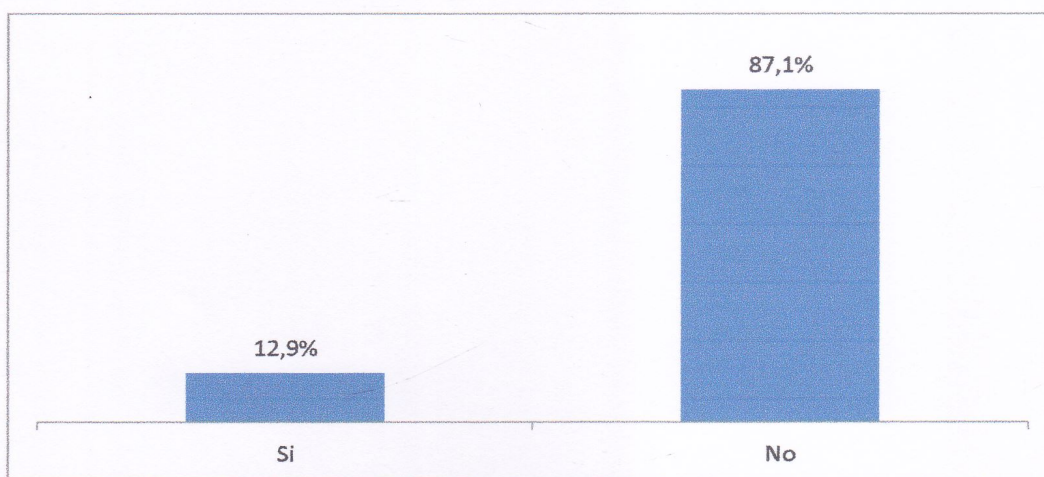
¿Usted aplica las buenas prácticas sostenibles en su establecimiento?

Tabla N° 7 Prácticas sostenibles

Etiquetas de fila	Porcentual	Frecuencia
Si	12,9%	4
No	87,1%	27
Total general	100,0%	31

Fuente: Comuna Montañita
Elaborado por: Miguel Flores

Gráfico N° 7 Prácticas sostenibles



Fuente: Comuna Montañita
Elaborado por: Miguel Flores

Los entrevistados con respecto a la aplicación de las prácticas sostenibles señalaron en un 12,9% que las aplican para el beneficio ambiental, siendo las principales la colocación de letreros acerca del alto consumo de agua y de energía, además adquieren productos para que consuman menos y no generar mayor costos en la producción, también al momento que llueve, recogen el agua para hacer el mantenimiento del hotel en la parte de la limpieza de cada habitación, mientras que un 87.1% no aplica, dando como consecuencia la contaminación ambiental.

Pregunta N° 8

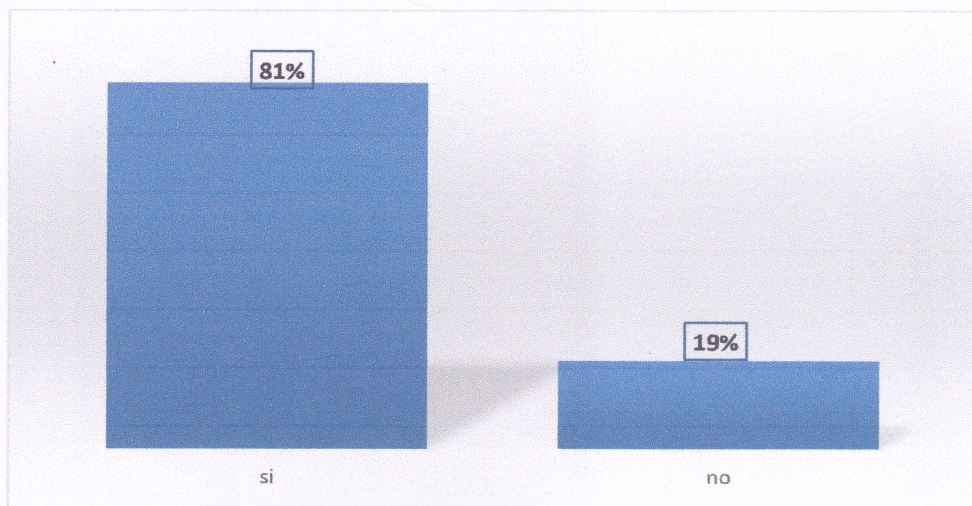
¿Usted considera que el residuo de agua producida por el sector hotelero perjudica al ecosistema?

Tabla N° 8 Ecosistema

Etiquetas de filas	Porcentual	Frecuencia
Si	81%	25
No	19%	6
TOTAL GENERAL	100%	31

Fuente: Comuna Montañita
Elaborado por: Miguel Flores

Gráfico N° 8 Ecosistema



Fuente: Comuna Montañita
Elaborado por: Miguel Flores

Según las encuestas que se realizaron al sector hotelero, el 81% señala que si perjudican al ecosistema, por las aguas residuales que a diario se generan por todos los establecimientos de alojamiento de la comunidad de Montañita y un 19% da a conocer que no contaminan por motivo que estos hoteles se encuentran alejados del centro de la comuna.

Pregunta N° 9

¿El crecimiento del sector hotelero causa impactos negativos al ambiente?

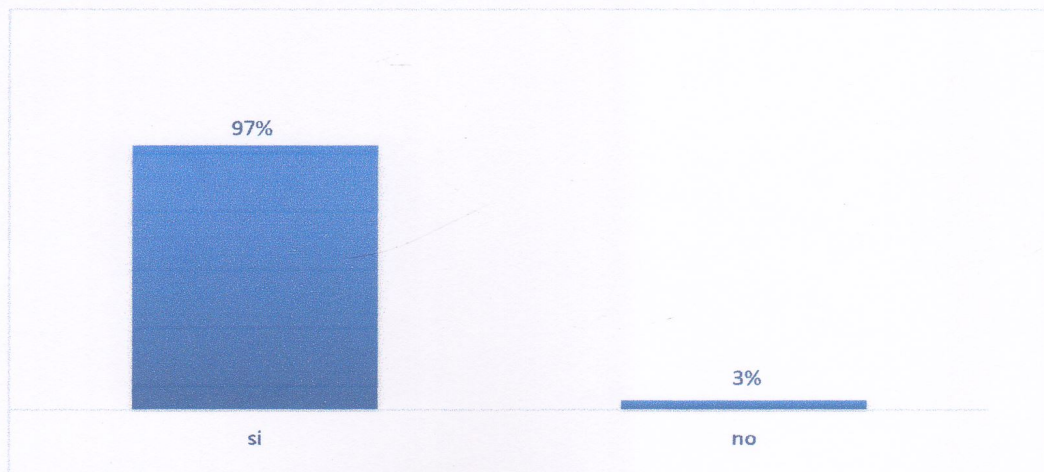
Tabla N° 9 Crecimiento hotelero afecta al ambiente

Etiquetas de filas	Porcentual	Frecuencia
Si	97%	30
No	3%	1
TOTAL	100%	31

Fuente: Comuna Montañita

Elaborado por: Miguel Flores

Gráfico N° 9 Crecimiento hotelero afecta al ambiente



Fuente: Comuna Montañita

Elaborado por: Miguel Flores

En las encuestas realizadas se aprecia que si perjudica el crecimiento del sector hotelero al ambiente porque cada vez que se crea un establecimiento va causando impactos por las aguas residuales y los desechos sólidos que estos generan a diario, dando un porcentaje de 97% que señalan que si afecta de manera negativa.

Pregunta N° 10

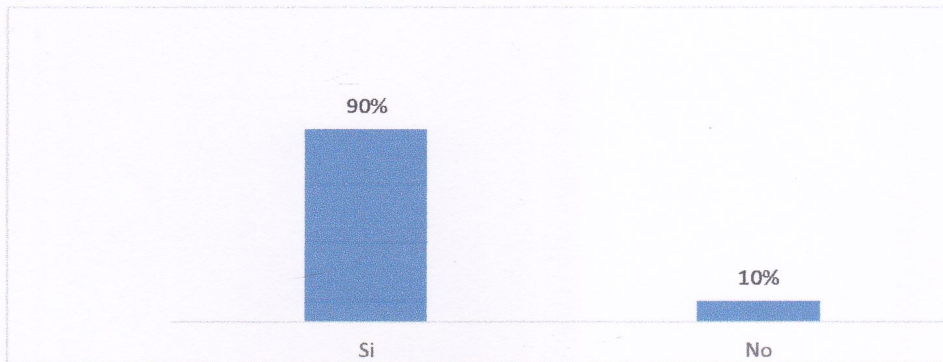
¿Usted considera que al realizar un compromiso con la sociedad y una conducta responsable con los clientes mejorará la actividad económica de su establecimiento?

Etiquetas de filas	Porcentual	Frecuencia
Si	90%	28
No	10%	3
TOTAL GENERAL	100%	31

Tabla N° 10 Económico

Fuente: Comuna Montañita
Elaborado por: Miguel Flores

Gráfico N° 10 Económico



Fuente: Comuna Montañita
Elaborado por: Miguel Flores

Con respecto a la economía de la comunidad de Montañita si se realizará un compromiso eficaz con la sociedad relacionado con la aplicación de las buenas prácticas sostenibles, según las encuestas realizadas se obtuvo que si daría un cambio y mejoraría la economía en la población porque daría una buena atención al cliente y este se sentiría cómodo al saber que son aplicables las buenas prácticas, dando un porcentaje de 90% como resultado.

Pregunta N° 11

¿Usted realiza Gestiones Ambientales dentro de su establecimiento?

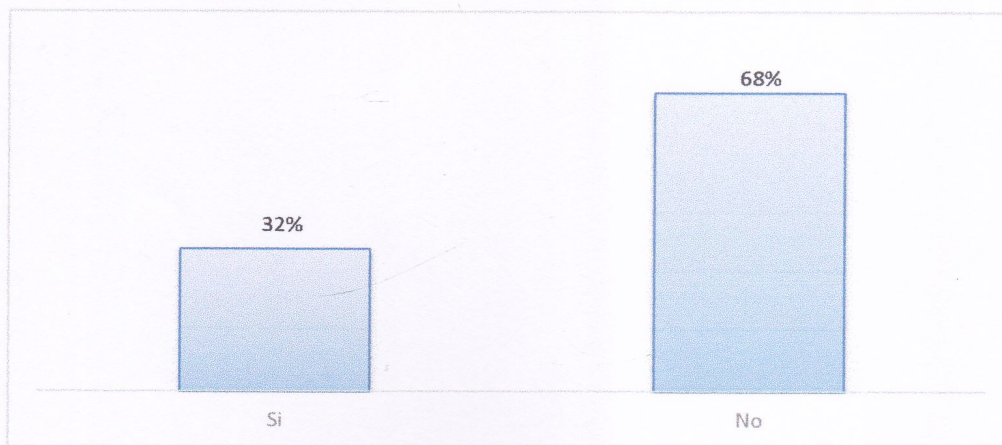
Tabla N° 11 Gestión Ambiental

Etiquetas de filas	Porcentual	Frecuencia
Si	32%	10
No	68%	21
TOTAL GENERAL	100%	31

Fuente: Comuna Montañita

Elaborado por: Miguel Flores

Gráfico N°11 Gestión Ambiental



Fuente: Comuna Montañita

Elaborado por: Miguel Flores

Según los resultados de las encuestas la mayoría del sector hotelero de primera y segunda categoría no realiza gestiones ambientales ni prácticas ambientales para la mejora de su establecimiento teniendo un porcentaje de 68% que señalan que no son aplicables, existen establecimiento que si aplican gestiones ambientales pero son pocas con un porcentaje del 32%.

Pregunta N° 12

¿Usted considera que la aplicación de las prácticas sostenibles mejorará la calidad en los servicios?

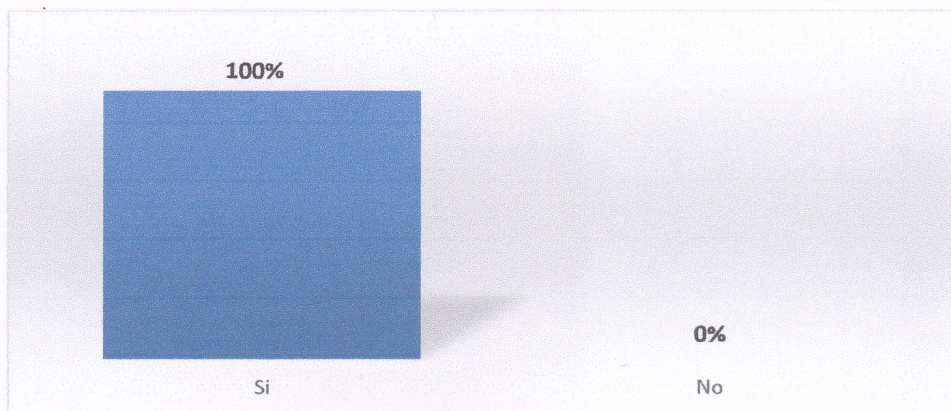
Tabla N° 12 Calidad

Etiquetas de filas	Porcentual	Frecuencia
Si	100%	31
No	0%	0
TOTAL GENERAL	100%	31

Fuente: Comuna Montañita

Elaborado por: Miguel Flores

Gráfico N° 12 Calidad



Fuente: Comuna Montañita

Elaborado por: Miguel Flores

En las encuestas realizadas se dio a conocer que si la aplicación de las buenas prácticas sostenibles si mejorarán la calidad en todos los establecimientos de primera y segunda categoría dando un porcentaje del 100%, situación que permite entender que si se aplicara esto en un futuro habrá una mayor calidad en el servicio turístico.

Pregunta N° 13

¿El personal del establecimiento del sector hotelero conoce acerca de las prácticas sostenibles?

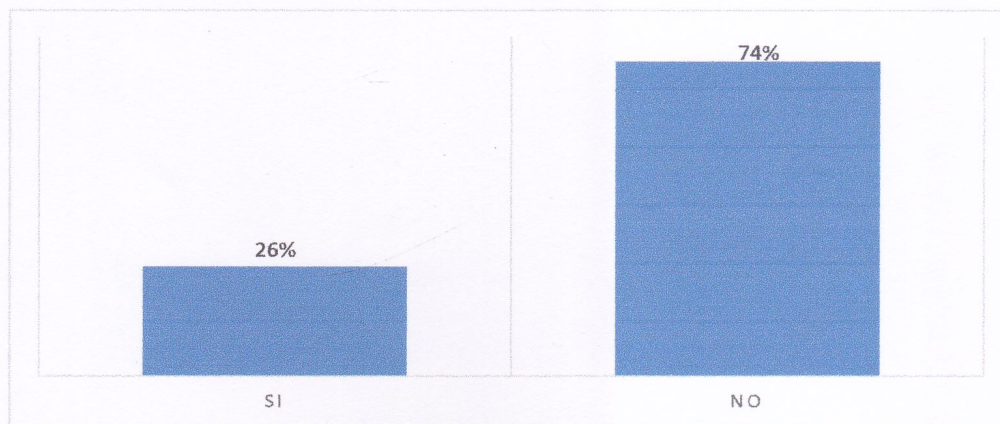
Tabla N° 13 Personal

Etiquetas de filas	Porcentual	Frecuencia
Si	26%	8
No	74%	23
TOTAL GENERAL	100%	31

Fuente: Comuna Montañita

Elaborado por: Miguel Flores

Gráfico N° 13 Personal



Fuente: Comuna Montañita

Elaborado por: Miguel Flores

Según las encuestas que se realizaron como resultado se obtuvo que el personal de los establecimientos no conocen sobre la aplicación de las buenas prácticas, esto se debe a que no existe capacitación a los empleados dando un porcentaje mayor de 74%, y existe personal de los establecimientos que si conocen sobre el tema pero son pocos generando un porcentaje de 26%.

Pregunta N° 14

¿Usted adquiere productos de aseo personal biodegradables de sus proveedores?

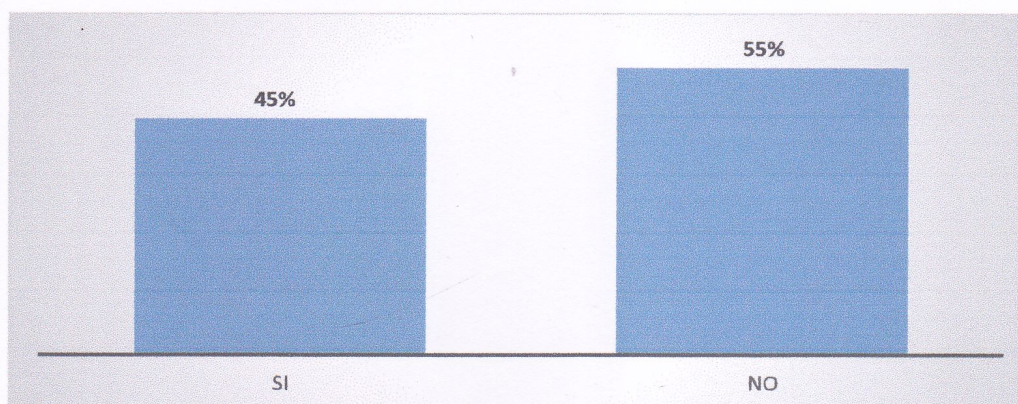
Tabla N° 14 Prácticas sostenibles

Etiquetas de filas	Porcentual	Frecuencia
Si	45%	14
No	55%	17
TOTAL GENERAL	100%	31

Fuente: Comuna Montañita

Elaborado por: Miguel Flores

Gráfico N° 14 Prácticas sostenibles



Fuente: Comuna Montañita

Elaborado por: Miguel Flores

Según las encuestas existen establecimientos que no adquieren productos de aseo biodegradables por motivo de que optan por realizar las cosas más rápido en la limpieza dando un porcentaje de 55%. Sin embargo, existen establecimientos que si adquieren productos biodegradables con la finalidad de cuidar al medio ambiente y a la vez se benefician porque reducen costes por los materiales reutilizables que adquieren, tantas toallas absorbentes y duraderas, dando un porcentaje de 45%.

Pregunta N° 15

¿El hotel promueve el ahorro de energía y agua?

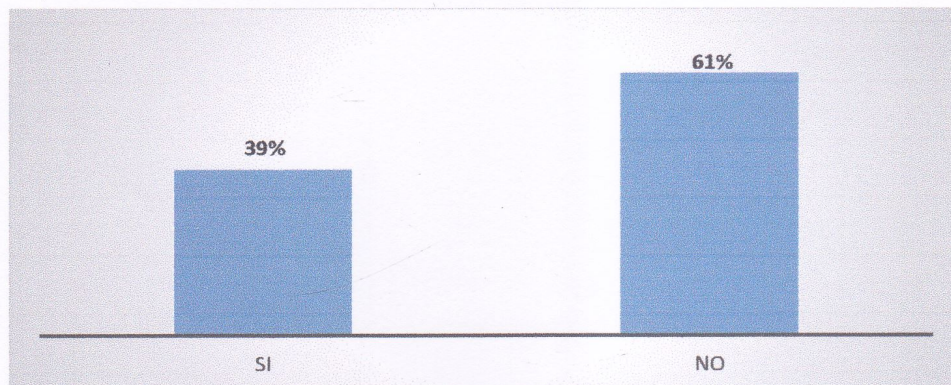
Tabla N°15 Ahorro de Servicios Básicos

Etiquetas de filas	Porcentual	Frecuencia
Si	39%	12
No	61%	19
TOTAL GENERAL	100%	31

Fuente: Comuna Montañita

Elaborado por: Miguel Flores

Gráfico N° 15 Ahorro de Servicios Básicos



Fuente: Comuna Montañita

Elaborado por: Miguel Flores

Según las encuestas, los hoteles de la comunidad de Montañita no promueven el ahorro de energía y agua, motivo por lo cual los turistas, tanto nacionales como internacionales, pagan un servicio para ser atendido de la mejor manera, pero si existe la oportunidad de cortar el agua pero no es muy exitosa por los reclamos que se presentan en ese momento dando un porcentaje del 61%.

3.1.2. Análisis De La Entrevista

1. ¿De qué manera la aplicación de las prácticas sostenibles mejora la calidad en el servicio?

Los entrevistados respecto a la aplicación de las buenas prácticas sostenibles en sus establecimientos hacen referencia a que hay mejoras, concientizando a los propietarios y los turistas en el ahorro de los recursos ya que si esto sucede obtendrán una mayor cantidad de suministros para ofrecer al visitante, de esa forma no existirán quejas con el corte de los mismos en épocas de feriados en donde esto ocurre casi siempre y de esta manera se podrá brindar un mejor servicio a los turistas nacionales e internacionales que vienen en busca de satisfacer sus necesidades.

2. ¿Cómo usted califica el impacto ambiental generado por los establecimientos del sector hotelero?

Los entrevistados con respecto al impacto ambiental generado por los establecimientos del sector hotelero, consideran que es malo debido a que existen personas encargadas de limpiar el área o los mismos propietarios no aportan a tener las calles limpias, porque colocan sus desechos generados por la actividad diaria poniéndole en fundas o un contenedor ya que esto da mal aspecto y no es lo correcto, por otro lado una de las calamidades que sufren la mayoría de los establecimientos es que se rebozan el sistema de alcantarillado y esto produce mal olor ya que por la falta de mantenimiento se llenan y esto da un mal aspecto a los visitantes y siempre sucede en los feriados y en la temporada altas, pidiendo siempre excusas y no solucionar el inconvenientes del destino.

3. ¿De qué manera el establecimiento del sector hotelero promueve el ahorro energético y de agua?

Mediante el levantamiento de información a través de la entrevista manifestaron que los establecimientos del sector hotelero promueven las practicas sostenibles, mediante carteles que se colocan en las habitaciones, además educan a los visitantes al momento de realizar su registro comentándoles que existen inconvenientes con el agua y que no desperdicien porque en ocasiones el suministro es escaso pero con el debido respeto, también en algunos establecimientos hay guardias que en horas de la noche les vuelven a recordar sobre el ahorro de los recursos.

4. ¿De qué manera se le da a conocer al personal sobre las buenas prácticas sostenibles?

Los entrevistados en una gran ponderación mencionaron que no se les capacita por falta de ingresos, además que los establecimientos del sector hotelero son empleados de la zona y conocen como se trabaja, pero recalcan que si mantienen conversaciones con su personal para ahorrar recursos, por otro lado existen sitios de hospedaje que si les brindan charlas cada seis meses o cada año, del mismo modo asisten en ocasiones a las charlas emitidas por el Ministerio de Turismo.

5. ¿De qué manera el ahorrar el uso de los recursos innecesarios mejorará la rentabilidad de los establecimientos y contribuirá al medio ambiente?

Los entrevistados hicieron referencia a que si el ahorro de los recursos por parte de los turistas fuera viable, incidiría en la rentabilidad del establecimiento debido a

que se pagaría menos en los servicios básicos, de manera que esto beneficiaría a los sitios de hospedaje y no solo tomarían medidas los hostales, hoteles, sino que también deberían aportar los locales de restauración, bares y discotecas.

6. ¿De qué manera el establecimiento del sector hotelero aporta a la conservación de la biodiversidad con prácticas sostenibles?

Los entrevistados aportan mediante la plantación de árboles dentro de sus instalaciones y a su vez a no dar un mal uso de los atractivos naturales que se encuentran en la zona, a no saturarlos con la capacidad de carga establecida, además aportan reciclando la basura que es generada por la actividad siendo prácticas sostenibles.

7. ¿Usted cuenta con un plan de manejo de desechos sólidos?

En su mayoría los entrevistados mencionaron que tienen un plan de manejo de desechos sólidos, ya que separan los cartones, vidrios y plásticos, además de esto en la comunidad existen personas que se dedican a recoger los residuos por distintas zonas.

8. ¿De qué manera usted se involucra en proyectos medioambientales de la comunidad?

Los entrevistados mencionaron que no se involucran en proyectos porque no tienen el tiempo adecuado para participar por el horario laboral, pero si tuvieran la oportunidad a futuro participarían ya que comparten la idea que beneficiaría a las personas en general y a los establecimientos turísticos.

9. ¿De qué manera usted informa a sus clientes del compromiso medio ambiental?

La forma en que les comunican a sus visitantes del compromiso ambiental a través de las prácticas sostenibles, es de manera escrita y verbal, ya que en varios establecimientos de hospedaje al momento de registrarse les hacen mención sobre el ahorro de los recursos, pero por otro lado tienen carteles en cada habitación, pero mencionan que realizan esta tarea de manera cordial y amable.

3.2.Limitaciones

En el presente proyecto de investigación se identificaron varias limitaciones que se detectaron y pudieron incidir en el estudio y sus resultados.

Al momento del levantamiento de la información mediante las encuestas y entrevistas se tuvo que visitar varias veces los establecimientos del sector hotelero debido a que no querían ayudar con la información algunas personas y posteriormente se tenía que hablar con el administrador o propietarios, y esto demandó un tiempo adicional.

3.3.Resultados

Para el presente trabajo investigativo se consideraron los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría del destino Montañita, dado lo siguiente se llevó a cabo un inventario por cada tipo de establecimiento, de los cuales los resultados obtenidos se reflejan en el siguiente cuadro.

Categorías	Número de establecimientos
Primera	5
Segunda	26
Total	31

Fuente: Comuna Montañita
Elaborado por: Miguel Flores

Los establecimientos hoteleros del destino Montañita de primera y segunda categoría, de acuerdo a los resultados mediante el levantamiento de información presenta la existencia de 5 de primera categoría y 26 de segunda categoría, dando 31 sitios de alojamiento de esta clase.

Tabla N° 16 HOSTAL RESIDENCIA

Propietario	Nombre	Categoría	N.- de habitaciones
Myrna Fátima Campoverde bone	Riviera Pacific Suites	Segunda	16
Javier Calle Coronel	Hugo'S Place	Segunda	20
Arévalo Vera Apolonio Segundo	Piano Piano	Segunda	21
Oliver Adrián Martínez Nieves	El Galeón	Segunda	21
Cohem David Herman	Montañita	Segunda	38
			116

Fuente: Comuna Montañita
Elaborado por: Miguel Flores

En la comuna de Montañita con respecto a los hostales residencia, la tabla número 9 presenta que existen 5, los cuales tienen entre ellos un total de 116 habitaciones disponibles para los turistas

En la primera columna están los nombres de cada propietario de los hostales residencia, seguidamente del nombre del establecimiento y su categoría.

Tabla N° 17 Hostal

Propietario	Nombre	Categoría	Número de habitaciones
María Del Rosario Coronel	Charo's Hostal	Segunda	23
Armijos Armijos Arecio Bernabé	Tabuba Malecón	Segunda	16
Armijos Armijos Arecio Bernabé	Tabuba Hostal	Segunda	18
Lorenzo Torre González	Tiki Limbo	Segunda	15
Julián Casimiro Vera Heredia	Alebrijes	Segunda	20
Kamran Komi Tadayon Tadayon	Dharma Beach	Primera	18
María Del Rosario Coronel	Pakaloro	Segunda	28

Fabrizzio Tomasi	Grunauer	La Casa Blanca	Segunda	13
Temucin Ali		Rocío Boutique	Segunda	23
Cevallos Sonia Benilda	Graces	El Paraíso	Segunda	14
Celleri Alegría	Dolz Gloria	La Punta	Segunda	16
Rudyard Angulo	Leon	Nativa Bambú	Segunda	25
Gambo David	Sánchez	Punta Hill	Segunda	7
Macas Asunción	Minga Manuel	Montañita Internacional	Segunda	22
Stephanie Avilés Calle	Isabel	Hotel Buenavista.	Primera	12

Fuente: Comuna Montañita
Elaborado por: Miguel Flores

Con respecto a los hostales, no todos los establecimientos están a nombre de individuos, sino que varios están puestos por empresas extranjeras lo cual refleja que existen propietarios que no radican en el cabildo. Los hostales dan un total de 16 establecimientos con 270 habitaciones disponibles.

Además por parte de los hostales no todos tienen conocimiento de lo que son las buenas prácticas ambientales y varios de ellos solo le aplican de manera empírica, lo cual esto está ocasionando un impacto ambiental de manera negativa.

Tabla N° 18 Hotel

Propietario	Nombre	Categoría	Número de habitaciones
José Rafael Massuh Isaías	Baja Montañita	Segunda	38

Fuente: Comuna Montañita
Elaborado por: Miguel Flores

En el inventario del hotel solo se encuentra uno con categoría dos, teniendo una capacidad de 38 habitaciones.

Tabla N° 19 Hosterías

Propietario	Nombre	Categoría	Número de habitaciones
Julie Nadine Christine Daumas	Balsa Surf Camp	Segunda	11
Eugenia Valentina Fuks Barboza	Residencia Punta Montañita	Segunda	16
Robert Ross	Montañita Estates	Primera	8

Fuente: Comuna Montañita
Elaborado por: Miguel Flores

En el inventario de las hosterías se encuentran dos de segunda categoría y una de primera categoría, con una capacidad de 35 habitaciones disponibles para los turistas.

Tabla N°20 Pensión

Propietario	Nombre	Categoría	Número de Habitación
Martha Cortez Palma	Tierra Prometida	Segunda	9
David Cole Lagerquist	Tres Palmas	Segunda	6

Andino Pin Carolina	Hurvinek	Segunda	9
Bravo Viter Marcela Aurelia	Sol Bravo	Segunda	7
Carlos Enrique Abad Bautista	Abad Lounge	Primera	10
Del Pezo Yagual Mercy Julia	D Leonardo	Segunda	7
Marcelo Niedermann	Swiss Point	Primera	8

Fuente: Comuna Montañita
Elaborado por: Miguel Flores

Mediante el inventario en los establecimientos hoteleros se presenta un total de 2 pensiones que se encuentran en primera categoría, mientras que 5 se encuentran en segunda categoría, teniendo una capacidad de 56 habitaciones disponibles en el destino Montañita.

Tabla N°21 Total de establecimientos

Establecimientos de Alojamiento	Número de Establecimientos	Número de Habitaciones
Hostal Residencia	5	116
Pensión	7	56
Hostal	15	270
Hostería	3	35
Hotel	1	38
Total	31	515

Fuente: Comuna Montañita
Elaborado por: Miguel Flores

El total de los establecimientos del sector hotelero de primera y segunda categoría que se encuentran en la comuna de Montañita son 31 los cuales están divididos en: hotel, hostel residencial, hostel, hostería y pensión, entre todos estos tipos de establecimientos de hospedaje se oferta un total de 515 habitaciones disponibles para los turistas,

Seguidamente se verificó la realidad de los establecimientos del sector hotelero de primera y segunda categoría, identificando por medio de las entrevistas si aplican las buenas prácticas y su incidencia en el desarrollo sostenible del destino Montañita.

Mediante el estudio, los resultados obtenidos en el trabajo investigativo se demuestra que no todos los establecimientos de primera y segunda aplican las buenas prácticas sostenibles.

Los establecimientos de alojamiento del sector hotelero con respecto a su categoría, en un 83,86% son de segunda, mientras en un 16,13% son de primera. Esto permite saber que en la comuna de Montañita los sitios de hospedaje tales como hostales residenciales, hostel, pensiones, hotel y hosterías, cuentan con la categorización otorgada por la Empresa Municipal de Turismo por cumplir con los reglamentos que su institución.

Por otro lado se hace referencia a que la Empresa Municipal de turismo Santa Elena "EMUTURISMO.E.P. Solo puede categorizarles más no segmentarles por estrellas debido a que de esto se encarga el Ministerio de Turismo de acuerdo a su competencia.

En un 88% los entrevistados que son los administradores de los establecimientos del sector hotelero de primera y segunda categoría, no conocen lo que son las buenas prácticas ambientales, mientras que en un porcentaje bajo del 12% conocen a lo que se refieren esta temática y hacen uso de ella.

Dando a saber que los trabajadores de los establecimientos no tienen capacitaciones acerca de las prácticas sostenibles, se puede verificar que está disminuyendo la calidad del servicio desde la perspectiva de los clientes.

Del mismo modo los entrevistados con respecto a la aplicación de las prácticas sostenibles señalan que en un 12,9% aplican las prácticas sostenibles, empleando la colocación de letreros acerca del alto consumo de agua y de energía, además adquieren productos reutilizables para que consuman menos y no generar mayor costos en la producción, también al momento que llueve, recogen el agua para hacer el mantenimiento del hotel en la parte de la limpieza de cada habitación, mientras en un 87.1% no las aplica dando como consecuencia la contaminación ambiental en los establecimientos..

Por otra parte entre los impactos ocasionados por los establecimientos que no aplican las prácticas sostenibles constan calles en mal estado y aspecto, la no colocación de los desechos sólidos en los recipientes, dejar estos mismos en la vía pública, generando una mala imagen al destino, por otro lado una de las debilidades que sufren la mayoría de sitios de hospedaje es el mal olor producido por los pozos sépticos que se llenan y esto da mal aspecto a los visitantes, proporcionando una mala proyección del destino.

Los efectos que se presentan con el impacto ocasionado en los establecimientos durante su actividad reflejan la poca afluencia de turistas, incremento de la competencia y generación de un mayor impacto ambiental, sumado al alza de precios en hospedajes que aplican las buenas prácticas por tener una mayor demanda afectando al turista.

La aplicación de los métodos para el cuidado de nuestros recursos debe ser estrictamente analizados con el propósito de fortalecer las estrategias de prácticas sostenibles necesarias para el cuidado de estos recursos. La orientación de cada propietario en el sector hotelero es indispensable para emplear este mecanismo y usarlos estas técnicas de manera que provoquen buenos resultados en el desgaste de estos recursos, en otros estudios sobre las prácticas sostenibles se ha obtenido buenos resultados ya que se manifiestan beneficiosos al momento de llevarles al campo.

Por otro lado manifiestan que se puede hacer el mismo estudio sobre las prácticas sostenibles en los establecimientos del sector hotelero de primera y segunda categoría, en la provincia de Santa Elena, con la finalidad de evaluar el impacto ambiental y averiguar si los impactos obtenidos durante la investigación son positivos o negativos.

Idea a defender

Una propuesta caracterizada por los principios de las prácticas sostenibles para establecimientos hoteleros de primera y segunda categoría, con el fin optimizar la gestión ambiental en el destino montañita.

Estrategias basadas en los principios de la práctica sostenible:

Registrar y monitorear el consumo de agua a través de la factura, revisar con constancia los contadores y analizar los puntos de mayor consumo, llevando un registro del consumo.

La instalación de grifos monomando garantiza la práctica supresión de fugas y goteos. La comodidad de manejo reduce el gasto de agua en operaciones tales como el ajuste de la temperatura de agua mezclada, siendo esta una estrategia de las prácticas sostenibles.

Para ahorrar agua en los inodoros se puede implementar el sistema de descarga limpia, estos sistemas permiten parar el proceso de vaciado de la cisterna de una manera voluntaria, evitando realizar una descarga total de la cisterna cada vez que ésta se acciona.

La reutilización de aguas grises (lavabo, cocina), dentro de los establecimientos del sector hotelero, consigue disminuir el gasto en agua potable, así como reducir el vertido de aguas residuales. Las aguas grises pueden emplearse para usos que no requieren agua potable: la cisterna del inodoro, el riego de jardines o la limpieza de recintos.

Control de cada zona tenga una iluminación acorde a sus necesidades y aprovecha la luz natural, del mismo modo usar reguladores electrónicos de intensidad luminosa y detectores de presencia en los establecimientos hoteleros con el fin de minimizar el impacto ambiental actual.

El consumo responsable consiste en valorar como consumidores, en la compra diaria las cualidades de los productos y materias primas con respecto al medio ambiente, es decir, eligiendo aquellos en los que su ciclo de vida requiera un mínimo consumo de recursos (materias primas, agua o energía) y se generan escasos vertidos, residuos, o consumos, además de ser fácilmente reciclables o reutilizables.

Compra productos derivados de madera con el logotipo FSC (productos con certificación forestal sostenible) que garantizan la tala responsable de árboles frenando así la deforestación, además escoger colchones y ropa de cama fabricados con fibras sintéticas (lana, algodón, látex). Para crear al turista una perspectiva de sostenibilidad dentro de los establecimientos del sector hotelero.

Minimización y reutilización en la generación de residuos; cómo usar envases retornables de vidrio o adheridos a un sistema de recuperación, también disponer de contenedores diferenciados para vidrio, papel, envases ligeros y orgánicos e informa a los empleados y usuarios de los residuos que deben depositar.

Limite el nivel sonoro de las actividades del alojamiento y actividades lúdicas para cumplir con los horarios y límites marcados por la ordenanza municipal, además exigir a los proveedores que apaguen el motor de sus vehículos mientras descargan y evite horas tempranas o tardías.

Formalizar el compromiso ambiental mediante una política y difundirlo, fijando en recepción el programa ambiental y los resultados conseguidos, para tener un mejoramiento y conocimiento de lo aplicado colocar un buzón de sugerencias.

CONCLUSIONES

Las conclusiones que se generaron luego de haber culminado el estudio son las siguientes.

- La aplicación de las prácticas sostenibles en los sitios de hospedaje de primera y segunda categoría fomentará al desarrollo turístico hotelero y del destino Montañita, por tratarse de medidas de corrección o mejoramiento que se implementan para la gestión y operación de las actividades de los establecimientos.
- El 12% aplica las prácticas sostenibles, el resto de establecimientos lo hace de forma parcial, trayendo como consecuencias un impacto ambiental al sector hotelero que podrían incidir en la sostenibilidad futura y a su vez existe presencia de sustancias nocivas o molestas provocando contaminación al medio ambiente.
- El diseño de estrategias de prácticas sostenibles para el sector hotelero es para disminuir el consumo de recursos naturales y de materias primas, del mismo modo evitar la contaminación accidental, teniendo una mejor gestión ambiental y calidad en el servicio.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se proponen luego de haber culminado el estudio son las siguientes:

- Las autoridades competentes tales como la Empresa Municipal de Turismo de Santa Elena, deben ser más rigurosas y dar charlas de prácticas sostenibles a todos los trabajadores de los establecimientos hoteleros para que estén preparados, y puedan aplicarlas de manera positiva en cada establecimiento.
- Para los establecimientos de alojamiento que causan un impacto ambiental negativo en el destino a través de su actividad, fijarle un tiempo límite para mejorar en los aspectos que ocasionan alteraciones en el ambiente, caso contrario multarles a través de la creación de una normas de sostenibilidad en el destino.
- Las estrategias planteadas que se apliquen a corto plazo y emplearle, además de poderlas convertir en una herramienta eficaz de promoción en un mercado cada vez más internacional de huéspedes que buscan destinos ambiental y socialmente responsables.

Bibliografía

- ABC, D. (2007). Obtenido de <http://www.definicionabc.com/medio-ambiente/aguas-negras.php>
- AHT. (2011). Hacia una hotelería mas sustentable y verde. Obtenido de https://www.hotelesmasverdes.com.ar/archivos/Interior_GUIA_AHT_2011%20e-mail.pdf
- Alliance, R. (2008). Buenas prácticas para turismo sostenible. Ecuador.
- Alliance, R. (2010). Buenas prácticas para el turismo sostenible. Ecuador.
- Annabell, M. L. (2015). Estudio del comercio electrónico como estrategia de negocios dentro de las empresas que brindan servicios de hospedaje en el Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.
- Antonio, G. M. (2008). La conciencia ambiental como herramienta para la educación ambiental. Mexico.
- Arriaga, J. F. (2009). Características de los servicios turísticos . Vilcun.
- Ayuso, S. (2008). Gestión ambiental en la industria turística. Mexico.
- Board, G. S. (22 de 05 de 2017). GreenFacts Scientific Board. Obtenido de <http://www.greenfacts.org/es/glosario/pqrs/sostenibilidad.htm>
- Bolea, E. (18 de 07 de 2005). <https://es.slideshare.net/kenywest123/el-concepto-de-gestin-ambiental>.
- Borras, C. (18 de 05 de 2017). ecologiaverde. Obtenido de <http://www.ecologiaverde.com/aguas-grises/>
- Cultur. (2010). Manual de las buenas prácticas ambientales para establecimientos de alojamiento. Lima-Peru.
- Castro, k. B. (2017). Gestión de destinos e información confiable. Nevada.
- Cobeya, A. (22 de 05 de 2016). Definicion.de. Obtenido de <https://definicion.mx/recursos/>
- Emoturismo. (2015). Catastro turistico de la provincia de Santa Elena.
- Formastur. (23 de 06 de 2011). Hotelesverdes. Obtenido de Asociacion de hoteles de turismo de la republics de Argentina: https://www.hotelesmasverdes.com.ar/archivos/Unidad_Argentina_2011_baja5.PDF
- Gonzalez, A. R. (16 de 4 de 2013). mtelcon. Obtenido de www.eoi.es/blogs/mtelcon/2013/04/16/¿que-es-el-desarrollo-sostenible/
- Hoteles, F. (1 de Septiembre de 2015). Fuerte Hoteles. Una apuesta por la Modalidad de Innovación y Eficiencia Energética. Obtenido de Fuerte Hoteles. Una apuesta por la Modalidad de Innovación y Eficiencia Energética.: <http://cartamundialdeturismosostenible2015.com/wp-content/uploads/2015/09/sostenibilidad-hoteles-fuerte.pdf>

Jumbo, A. A. (2014). Monografía previa a la obtención del título de ingeniería en turismo. Obtenido de dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/5082/1/TESIS.pdf

Lefcovich, M. (1998). www.monografias.com/trabajos22/reducir-costos/reducir-costos.shtml#ixzz4i3sVuUtn.

lengua, D. (1984). www.legislacionambientalspda.org.pe/index.php?option=com_content&view=article&Itemid=4709. Obtenido de MADRID.

López, C. (11 de 4 de 2001). www.gestiopolis.com.

Marbella, F. (1 de Septiembre de 2015). Fuerte Hoteles. Una apuesta por la sostenibilidad. Obtenido de Fuerte Hoteles. Una apuesta por la sostenibilidad: <http://cartamundialdeturismosostenible2015.com/wp-content/uploads/2015/09/sostenibilidad-hoteles-fuerte.pdf>

MESA, R. (24 de 11 de 2015). Bunissess school. Obtenido de www.imformacion.com/blog/mba/ecosistema-turistico-un-universo-de-oportunidades/

MINCENTUR. (2006). Manual de buenas prácticas. Mexico.

Mincit. (2014). Guía de buenas prácticas para prestadores de servicios en turismo de naturaleza. Bogota.

Morales. (06 de 5 de 2014). transbank. Obtenido de <https://issuu.com/vidalomasconcepcion/docs/manual-alojamiento-baja>

Muñoz, W. (24 de 06 de 2012). arenavolcanoim. Obtenido de http://www.arenavolcanoim.com/docs/Plan_de_Sostenibilidad.pdf

Núñez, P. (26 de 6 de 2012). Knoow.net. Obtenido de www.old.knoow.net/es/cieeconcom/contabilidad/ingresos.htm

Pérez, S. (12 de 4 de 2005). Aacr. Obtenido de www.aacr.org/web/congresos/1997/cts/comun/a3/03-082-fjj.PDF

Piacente, P. J. (20 de Febrero de 2013). Tendencias Del Turismo. Obtenido de Tendencias Del Turismo: http://www.tendencias21.net/Los-hoteles-verdes--nuevo-pilar-del-turismo-sostenible-en-Espana-y-Europa_a15412.html

Pizzo, M. (08 de 09 de 2012). comoservirconexcelencia. Obtenido de comoservirconexcelencia.com/blog/dimension-de-la-calidad-del-servicio-accesibilidad/html

Porto, J. P. (07 de 12 de 2008). Definicion.DE. Obtenido de <http://definicion.de/recursos-naturales/>

Rivadeneira, G. (21 de Diciembre de 2016). Código de la asamblea. Ecuador.

Rodríguez Santos, E. M. (2014). Propuesta de mejoramiento ambiental en los establecimientos de alojamiento considerados de lujo. Cuenca.

Rosey, J. C. (04 de 12 de 2013). gestionpolis. Obtenido de www.gestionpolis.com/calidad-conceptos-y-filosofias-deming-juran-ishikawua-y-crosby/#filosofias-de-la-calidad

Soto, M. d. (18 de 7 de 2011). gestiopolis. Obtenido de www.gestiopolis.com/calidad-servicio-area-alojamiento-hotelero/

Turismo, M. d. (2006). Manual de buenas prácticas para establecimientos de hospedaje. Ecuador.

turismo, R. G. (2008). Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Reglamento-General-Ley-de-Turismo.pdf>

turistica, R. g. (9 de 1 de 2008). turismo. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Reglamento-Actividades-Turi%CC%81sticas.pdf>

Union Europea , F., Fundacion , B., & Camara Santiago de comercio . (2012). Buenas práctica ambientales en el sector hotelero. Santiago: F.S.E.

Varisco, C. (2008). Desarrollo turístico y desarrollo local; La competitividad de los destinos turísticos de sol y playa. Villa Gesel.

Voyager, S. (2010). Programa de Certificación de turismo Sostenible para operaciones turísticas de tierra. Mexico.

ANEXOS

Anexo N° 1

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO

OBJETIVO: Determinar el uso de las buenas prácticas en el sector hotelero para el desarrollo sostenible en el destino montaña

Encuesta dirigida a establecimientos de Primera y Segunda Categoría



<p>Edad</p> <p>De 15 a 30 años <input type="checkbox"/></p> <p>De 31 a 45 años <input type="checkbox"/></p> <p>De 46 a 60 años <input type="checkbox"/></p> <p>De 60 año y mas <input type="checkbox"/></p>	<p>Sexo</p> <p>Masculino <input type="checkbox"/></p> <p>Femenino <input type="checkbox"/></p>	<p>Procedencia</p> <p>Local <input type="checkbox"/></p> <p>Nacional <input type="checkbox"/></p> <p>Extranjeros <input type="checkbox"/></p>
<p>Nivel de educación</p> <p>Primaria <input type="checkbox"/></p> <p>Secundaria <input type="checkbox"/></p> <p>Superior <input type="checkbox"/></p> <p>Cuarto nivel <input type="checkbox"/></p> <p>No tiene <input type="checkbox"/></p>	<p>Categoría del establecimiento</p> <p>1 categoría <input type="checkbox"/></p> <p>2 categoría <input type="checkbox"/></p>	<p>Usted conoce que es el medio ambiente y su aporte en el sector turístico.</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>
<p>¿Usted aplica las buenas prácticas ambientales en su establecimiento?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	<p>Usted considera que el residuo de agua producidos por el sector hotelero perjudica al ecosistema</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	<p>El crecimiento hotelero causa impactos negativos al medio ambiente</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>

<p>Usted considera si al realizar un compromiso con la sociedad y una conducta responsable con los clientes mejorará la actividad económica de su establecimiento</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	<p>Usted realiza gestiones ambientales dentro de su establecimiento</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	<p>Usted considera que la aplicación de la buenas practicas mejorará la calidad en el servicio</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>
<p>El personal del establecimiento conoce acerca de las buenas prácticas ambientales</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	<p>Usted adquiere productos de aseo personal biodegradables de sus proveedores</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	<p>El hotel promueve el ahorro de energía y agua</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>

Anexo N° 2

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO



OBJETIVO: Determinar el uso de las Buenas prácticas en el Sector Hotelero para el Desarrollo Sostenible en el Destino Montañita

Entrevista dirigida a Establecimientos de Primera y Segunda Categoría

<p>¿De qué manera la aplicación de las buenas prácticas ambientales mejora la calidad en el servicio?</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>¿Cómo usted califica el impacto ambiental generado por los establecimientos hoteleros?</p> <p>Malo</p> <p>Regular</p> <p>Bueno</p> <p>Porque.....</p> <p>.....</p>
<p>¿De qué manera el hotel promueve el ahorro energético y agua?</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>¿De qué manera el ahorrar el uso de los recursos innecesarios mejorara la rentabilidad de los establecimientos y contribuirá al medio ambiente?</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

¿De qué manera se le da a conocer al personal sobre las buenas prácticas ambientales?

.....
.....

¿De qué manera el establecimiento aporta a la conservación de la biodiversidad?

.....
.....

¿Usted cuenta con un plan de manejo de desechos sólidos?

Si

No

.....
.....

¿De qué manera usted se involucra en proyectos medioambientales de la comunidad?

.....
.....

¿De qué manera usted informa a sus clientes del compromiso medio ambiental?

.....
.....

¿Con que tipos de normas cuenta su establecimiento para las conservación del medio ambiente'?

ISO 14001

ISO 1000

ISO 9000

Otros

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	Idea a defender	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera influye la aplicación de las buenas prácticas sostenibles en los establecimientos de 1 y 2 categoría en el destino montaña?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar las prácticas sostenibles en los establecimientos hoteleros de primera y segunda categorías, para mejorar la gestión ambiental en el destino Montaña, año 2017.</p>	<p>Una propuesta caracterizada por tener estrategias de prácticas sostenibles aplicadas en los establecimientos hoteleros de primera y segunda categoría, para mejorar la gestión ambiental en el destino montaña</p>	<p>V1</p> <p>Prácticas sostenibles</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>La investigación se realizara de tipo básico.</p>	<p>Población:</p> <p>La población para el presente estudio está basada en el sector hotelero, que en la actualidad existen alrededor de 854 establecimientos de alojamiento</p>
<p>Problema Específico</p> <p>Prob. Esp. 1</p> <p>La limitada concienciación para aplicar las buenas prácticas en el sector hotelero.</p> <p>Prob. Esp. 2</p> <p>Desconocimiento de influencia de las buenas prácticas en el sector hotelero para desarrollo sostenible.</p>	<p>Tareas científicas</p> <p>Análisis de los fundamentos teóricos de las prácticas sostenibles en establecimientos de alojamiento.</p> <p>Identificación de las practicas sostenible por parte de los establecimientos hoteleros de primera y segunda categorías en la comuna montaña.</p> <p>Diseño de prácticas sostenibles para los establecimientos hoteleros de primera y segunda categoría del destino Montaña.</p>		<p>V2</p> <p>Sector hotelero</p>	<p>Métodos de investigación:</p> <p>El método a emplear para el presente trabajo investigativo es el descriptivo correlacional</p>	<p>Muestra</p> <p>La muestra con que se realizara el estudio es de 31 y está sujeta a la investigación probabilística.</p>

Elaborado por: Miguel Flores (2017)

Operacionalización de la variable independiente

Variable	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos	
Prácticas sostenibles	Son medidas que ayudan a prevenir el impacto ambiental formando así un buen manejo en el sector hotelero reduciendo costes para obtener más ingresos y contando con un nivel de alta calidad dando a mostrar la imagen del medio	Impacto ambiental	Medio ambiente	¿Usted conoce que es el medio ambiental y su aporte en el sector turístico?	Encuestas	
			Ecosistema	¿Usted considera que la aplicación de las buenas prácticas ambientales mejora la calidad en el servicio?	Encuestas	
			Gestión ambiental	¿Usted aplica las buenas prácticas ambientales en su establecimiento?	Encuestas	
		Ingresos	Crecimiento hotelero	¿El crecimiento hotelero causa impacto negativo al medio ambiente?	Encuestas	
			Económico	¿Usted considera si al realizar un compromiso con la sociedad y una conducta responsable con los clientes mejorara la actividad económica de su establecimiento?	Encuestas	
		Calidad en los servicios hotelero	Gestión de la calidad hotelera	¿Usted realiza gestiones ambientales dentro de su establecimiento?	Encuestas	
			Dimensiones de la calidad	Personal	¿Usted considera que la aplicación de las buenas prácticas mejorara la calidad del servicio?	Encuestas
				Producción	¿El personal del establecimiento conoce acerca de las buenas prácticas ambientales?	Encuestas
		Reducir costes	¿Usted adquiere productos de aseo personal biodegradables de sus proveedores?	Encuestas		

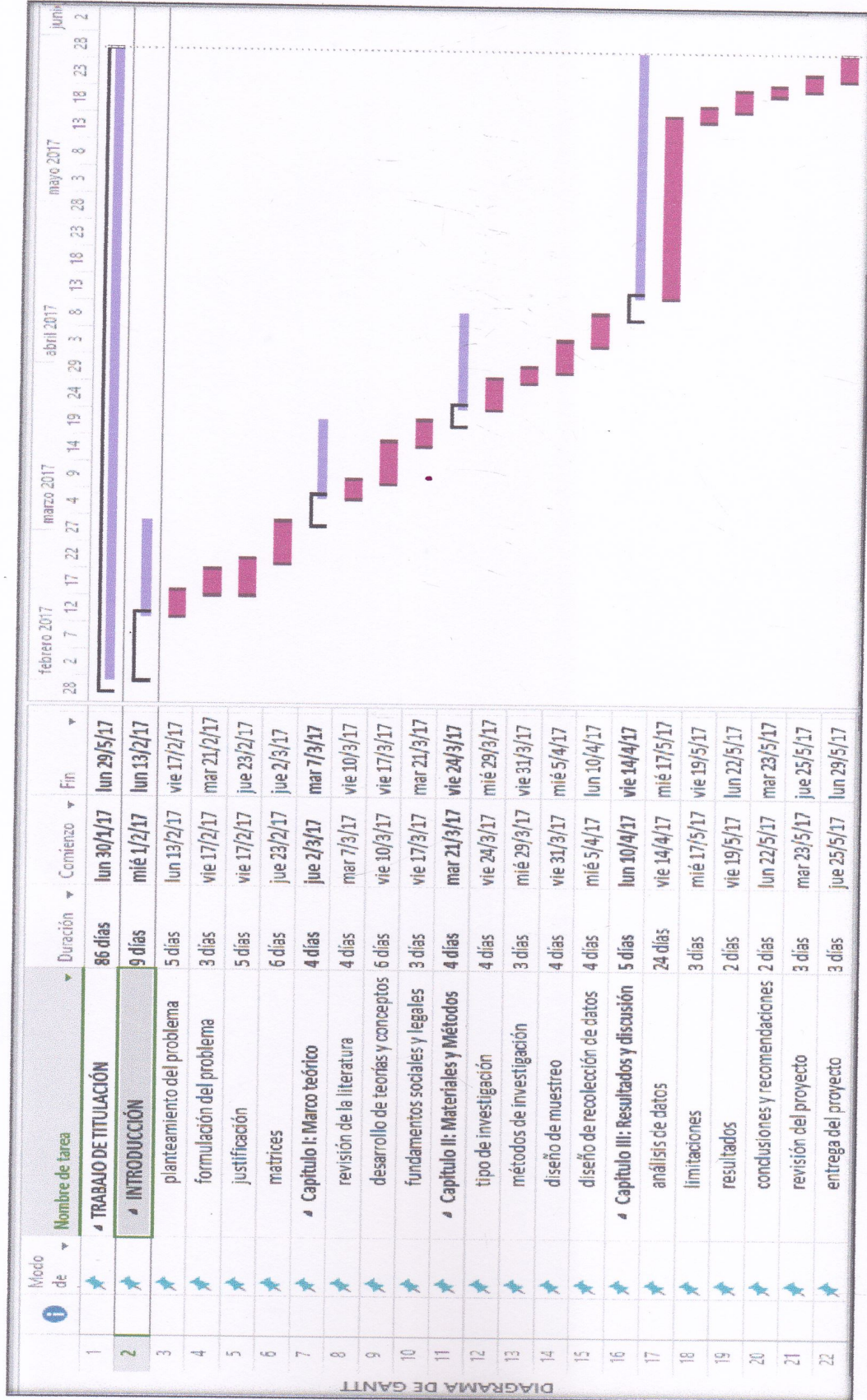
Elaborado por: Miguel Flores (2017)

Operacionalización de la variable dependiente

Variable	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Sector hotelero	El sector hotelero lo comprenden todos los establecimientos que están en el medio generando recursos económicos para el desarrollo sostenible, ya que fomenta la mejora en la calidad de vida de las comunidades sin perjudicar los recursos disponibles que son herencia para las futuras descendencias.	Calidad de vida "Económico"	Económico	¿Usted considera si al realizar un compromiso con la sociedad y una conducta responsable con los clientes mejorara la actividad económica de su establecimiento?	Encuesta
			Rentabilidad	¿Usted considera que al ahorrar el uso de sus recursos innecesarios mejorara la rentabilidad del establecimiento?	Encuesta
			Sector	¿Qué actividad turística de la comunidad, usted considera que causa mayor impacto al ambiente?	Encuesta
		Recursos "Ambiental"	Recursos	¿Usted cuenta con un plan de manejo de desechos sólidos?	Encuesta
			Atractivos turísticos	¿El establecimiento aporta a la conservación de la biodiversidad?	Encuesta
		Generaciones "Social"	Políticas	¿En su establecimiento cuentan con normas para la conservación del medio ambiente?	Encuesta
			Social	¿La actividad que usted desempeña no perjudica a la sociedad, referente al medio ambiente?	Encuesta
			Proyectos comunitarios	¿Usted se involucra en proyectos medioambientales de la comunidad?	Encuesta
			Integridad	¿Usted protege la integridad de sus clientes y personal en el entorno laboral?	Encuesta

Elaborado por: Miguel Flores (2017)

Cronograma de trabajo de investigación



Elaborado por: Miguel Flores (2017)

Presupuesto

RECURSOS HUMANOS				
Nº	DENOMINACIÓN	TIEMPO	COSTO UNITARIO	TOTAL
1	Investigador	6 meses	0	0
1	Tutora	6 meses	0	0
Total				0
RECURSOS MATERIALES Y SUMINISTROS				
Nº	DENOMINACIÓN	COSTO UNITARIO		TOTAL
2	Resma de Papel	\$5.00		10.00
1	Caja Lápices	\$5.00		\$5.00
10	Caja Esferográficos	\$7.20		\$7.20
Total				\$22.20
RECURSOS TECNOLÓGICOS Y TÉCNICOS				
Nº	DENOMINACIÓN	COSTO UNITARIO		TOTAL
1	Equipos Laptop	\$1000.00		\$1000.00
1	Teléfono y Comunicación	\$50.00		\$50.00
	Movilización	100.00		100.00
Subtotal				\$1150.00
Total				\$1172.20

Elaborado por: Miguel Flores (2017)

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ECUADOR

AGUA Y ALIMENTACIÓN

Según el art 12 de nuestra constitución política del Ecuador el cual manifiesta que todo tenemos derecho agua por ser algo indispensable para el sustento diario de cada ser humano ya que se considera como algo insustituible, pero sin embargo no todo lo consideramos o le damos la importancia que se le debe dar ya que no cuidamos ni preservamos el buen uso de este líquido.

Sección II

Ambiente Sano

Mediante el artículo 14 podemos establecer que se tiene que cuidar de manera expresa todo lo concerniente al medio natural y que todos debemos unir fuerza para mantener y sostener lo que consideramos el beneficio de todo el sistema natural ya que el hombre con el pasar de los años a contribuido a la destrucción del ambiente natural al que debemos rescatar.

Desarrollo sustentable

Según el art 7 de la nuestra carta magna hace eco en el trato que se debe dar al medio ambiente, porque los procedimientos aplicados para el desenvolvimiento y cumplimiento deben de llevarse de forma imparcial para sostener todo de manera original y natural, más aun sostener de manera apropiada todo lo bueno que nos da nuestro contorno ambiental.

LEY DE TURISMO

Generalidades

Según el art 3 que nos indican la forma cómo debemos de llevar los manuales en el área turística.

En su literal (c) del campo de la generalidades del art 3 nos indica que para cumplir los objetivos de esta área, tenemos que darle mayores incrementos en el sector que nos desenvolvemos para así que la personas que nos visitan se sienta satisfecha.

Así mismo indica el literal (d) del mismo art que debemos cuidar y sostener todo lo que exista en nuestro territorio patrio, relacionado con el área que sea a fin a nuestra actividad sea esta natural y cultural

Capítulo IV

MINISTERIO DE TURISMO

La entidad que regentan nuestra área debe brindar políticas y procedimientos claros concretos y conciso en esta área para contribuir así al buen desempeño para prestar un buen desempeño de esta área comercial de tal manera disminuir todo lo que nos sea desfavorable.

Establecimientos de Primera y Segunda Categoría

Propietario	Establecimiento	Categoría	Tipo	Número de Habitaciones
Cohem David Herman	MONTAÑITA	SEGUNDA	HOSTAL RESIDENCIA	38
MARTHA CORTEZ PALMA	TIERRA PROMETIDA	SEGUNDA	PENSION	9
MARIA DEL ROSARIO CORONEL	CHARO'S HOSTAL	SEGUNDA	HOSTAL	23
DAVID COLE LAGERQUIST	TRES PALMAS	SEGUNDA	PENSION	6
ARMIJOS ARECIO BERNABE	TABUBA MALECÓN	SEGUNDA	HOSTAL	16
ARMIJOS ARECIO BERNABE	TABUBA HOSTAL	SEGUNDA	HOSTAL	18

LORENZO TORRE GONZALEZ	TIKI LIMBO	SEGUNDA	HOSTAL	15
ANDINO PIN CAROLINA ELIZABETH	HURVINEK	SEGUNDA	PENSION	9
JOSE RAFAEL MASSUH ISAIAS	BAJA MONTAÑITA	SEGUNDA	HOTEL	38
JULIE NADINE CHRISTINE DAUMAS	BALSA SURF CAMP	SEGUNDA	HOSTERIA	11
EUGENIA VALENTINA FUKS BARBOZA	RESIDENCIA PUNTA MONTAÑITA	SEGUNDA	HOSTERIA	16
BRAVO VITER MARCELA AURELIA	SOL BRAVO	SEGUNDA	PENSION	7
JULIAN CASIMIRO VERA HEREDIA	ALEBRIJES	SEGUNDA	HOSTAL	20
CARLOS ENRIQUE ABAD BAUTISTA	ABAD LOUNGE	PRIMERA	PENSION	10
MYRNA FATIMA CAMPOVERDE BONE	RIVIERA PACIFIC SUITES	SEGUNDA	HOSTAL RESIDENCIA	16
JAVIER CALLE CORONEL	HUGO'S PLACE	SEGUNDA	HOSTAL RESIDENCIA	20

AREVALO VERA APOLONIO SEGUNDO	PIANO PIANO	SEGUNDA	HOSTAL RESIDENCIA	21
KAMRAN KOMI TADAYON TADAYON	DHARMA BEACH	PRIMERA	HOSTAL	18
OLIVER ADRIAN MARTINEZ NIEVES	EL GALEON	SEGUNDA	HOSTAL RESIDENCIA	21
MARIA DEL ROSARIO CORONEL	PAKALORO	SEGUNDA	HOSTAL	28
FABRIZZIO GRUNAUER TOMASI	LA CASA BLANCA	SEGUNDA	HOSTAL	13
TEMUCIN ALI	ROCIO BOUTIQUE	SEGUNDA	HOSTAL	23
ROBERT ROSS	MONTAÑITA ESTATES	PRIMERA	HOSTERIA	8
CEVALLOS GRACES SONIA BENILDA	EL PARAISO	SEGUNDA	HOSTAL	14
DEL PEZO YAGUAL MERCY JULIA	D LEONARDO	SEGUNDA	PENSION	7
CELLERI DOLZ GLORIA ALEGRIA	LA PUNTA	SEGUNDA	HOSTAL	16
RUDYARD LEON ANGULO	NATIVA BAMBU	SEGUNDA	HOSTAL	25

GAMBO SANCHEZ DAVID	PUNTA HILL	SEGUNDA	HOSTAL	7
MARCELO NIEDERMANN	SWISS POINT	PRIMERA	PENSION	8
MACAS MINGA MANUEL ASUNCION	MONTAÑITA INTERNACIONAL	SEGUNDA	HOSTAL	22
STEPANIE ISABEL AVILES CALLE	HOTEL BUENAVISTA MONTAÑITA BVMCA C.A.	PRIMERA	HOSTAL	12



Levantamiento de información de establecimiento de 1 categoría



Levantamiento de información de establecimiento 2 categorías



Entrevista al Propietario del HOSTAL TABUBA



Entrevista al administrador del HOSTAL CASA BLANCA



COMUNA MONTAÑITA

Acuerdo Ministerial N° 15 del 7 Enero de 1938
Filial de la Federación de Comunas de la Provincia
Montañita - Santa Elena



CCM-SCM- 2018
N°046

Msc.

Silvia Peralta Mendoza

**DIRECTORA DE LA CARRERA DE HOTELERÍA Y TURÍSTICO
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

En su despacho. -

De nuestras consideraciones:

Quienes hacemos el cabildo de la Comuna Montañita, le damos nuestro más fraterno saludo, además les expresamos lo siguiente

Como dirigentes Comunales, es servir y precautelar el bienestar de los habitantes de su población y sus instituciones asentadas en ella, por esto y en plenitud de goce de nuestras dignidades como autoridades Comunales nos dirigimos a usted muy respetuosa mente para **informales que autorizamos al Sr. MIGUEL ÁNGEL FLORES SALINAS con cedula de Ciudadanía N°240009391-6 quien es Egresado en Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Hotelería y Turismo para que pueda desarrollar su proyecto de investigación de nuestra Comunidad sobre PRACTICAS SOSTENIBLES PARA EL SECTOR HOTELERO DE PRIMERA Y SEGUNDA CATEGORÍA DEL DESTINO MONTAÑITA, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2017.** Por lo tanto, estamos dispuestos en brindarles el respaldo y apoyo para que tenga éxitos en el desarrollo de su proyecto.

Por la gran estima que se tenga a nuestra Comunidad y por el desarrollo de nuestra Población, le quedamos eternamente Agradecidos.

Atentamente

LEONEL DEL PEZO YAGUAL
PRESIDENTE

