



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**TEMA DEL ENSAYO:**

**“TURISMO SOSTENIBLE: ANÁLISIS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS  
SOSTENIBLES EN LAS CABAÑAS DE ALIMENTACIÓN DE LA  
PARROQUIA BALLENTA, CANTÓN SANTA ELENA”**

**COMPONENTE PRÁCTICO DEL EXÁMEN COMPLEXIVO  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**LICENCIADO EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**AUTOR:**

**JOSÉ COLOMBO VERA CANCHINGRE**

**PROFESOR GUÍA:**

**ING. JESSICA SORAYA LINZÁN RODRÍGUEZ, MSc.**

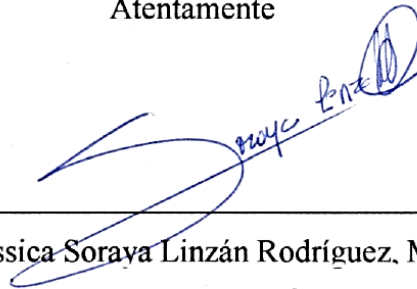
**LA LIBERTAD - ECUADOR**

**2023**

## APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor guía del Ensayo titulado, **“Turismo sostenible: Análisis de las buenas prácticas sostenibles en las cabañas de alimentación de la parroquia Ballenita, cantón Santa Elena”**, elaborado por el Sr. VERA CANCHINGRE JOSÉ COLOMBO, de la Carrera Gestión y Desarrollo Turístico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Gestión y Desarrollo Turístico, con la modalidad examen complejo, 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 la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



---

Ing. Jessica Soraya Linzán Rodríguez, MSc.

**PROFESOR GUÍA**

## DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación, “TURISMO SOSTENIBLE: ANÁLISIS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES EN LAS CABAÑAS DE ALIMENTACIÓN DE LA PARROQUIA BALLELENITA, CANTÓN SANTA ELENA”, elaborado por el Sr. José Colombo Vera Canchingre, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad educativa empresarial y administrativa.

### **Transferencia de los derechos autorales.**

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de Ciencias Administrativas, carrera de Gestión y Desarrollo Turístico, 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 versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



---

Vera Canchingre José Colombo  
C.I: 1312306192

## AGRADECIMIENTO

*A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Facultad de Ciencias Administrativas, carrera de Gestión y Desarrollo Turístico por haberme permitido formarme todos estos años en esta institución.*

*A mis maestros de cátedra, quienes fueron los que compartieron sus saberes, facilitando sus conocimientos y amistad en este tiempo de preparación.*

*A mi profesor guía, por direccionarme en la realización de este tema de investigación en todo momento, con sus observaciones y análisis para desarrollar de manera eficaz el trabajo investigativo.*

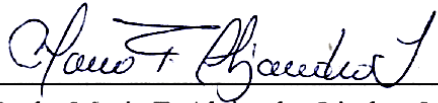
*A mis padres quienes han sido parte fundamental para seguir luchando, ya que con sus palabras de aliento he culminado una etapa en mi vida, a mis amigos y enamorada por confiar en mí y animarme a salir adelante, a nunca darme por vencido y seguir luchando por lo que nos proponemos.*

*JOSÉ COLOMBO VERA CANCHINGRE*

## **DEDICATORIA**

*El presente trabajo está dedicado a mis padres María y Colombo por ser quienes me han brindado su amor y por darme ánimos para afrontar todas las dificultades que se me presentaron en el alcance de mis logros tanto personales como académicos, asimismo, estuvieron conmigo durante todo el proceso de mi camino profesional, sobre todo por creer en mí y la confianza depositada de que llegaría hasta el final de esta etapa u obtener mi título universitario, a pesar de la distancia nunca me faltó su apoyo incondicional.*

*JOSÉ COLOMBO VERA CANCHINGRE*

**TRIBUNAL DE GRADO**

Lcda. María F. Alejandro Lindao, MBA.  
**DECANA DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



Lcda. Tannia K. Aguirre Suárez, MSc.  
**DIRECTORA DE LA CARRERA DE  
GESTIÓN Y DESARROLLO  
TURÍSTICO**



Ing. Jessica S. Linzán Rodríguez, MSc.  
**DOCENTE TUTORA**



Ing. Jhony E. Yumisaca Tuquinga MSc.  
**DOCENTE ESPECIALISTA**



Abg. Víctor M. Coronel Ortiz. Mgs.  
**SECRETARIO GENERAL**

## ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA .....	I
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
DEDICATORIA .....	IV
TRIBUNAL DE GRADO .....	V
ÍNDICE GENERAL .....	VI
INDICE GENERAL .....	VII
ÍNDICE DE TABLAS .....	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	IX
ÍNDICE DE CUADROS.....	X
ÍNDICE DE ANEXOS.....	X
RESUMEN .....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN .....	XIII
CAPÍTULO I.....	1
1. MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 ESTADO DEL ARTE.....	1
1.2 DESARROLLO DE TEORÍAS Y CONCEPTOS.....	4
CAPÍTULO II.....	16
2. MATERIALES Y MÉTODOS .....	16
2.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	16
2.1.1 Investigación exploratoria .....	16
2.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	16
2.2.1 Método inductivo .....	16

2.3 TIPO DE MUESTREO .....	16
2.3.1 No probabilístico por conveniencia .....	16
2.4 DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	17
2.4.1 Población.....	17
2.4.2 Muestra .....	17
CAPÍTULO III.....	18
3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	18
3.1 ENCUESTAS APLICADAS A TURISTAS .....	18
3.2 ENTREVISTA A PRESTADORES DE SERVICIOS DE LAS CABAÑAS DE BALLENITA .....	34
3.3 RESULTADOS.....	36
4. CONCLUSIONES .....	38
5. RECOMENDACIONES .....	39
6. BIBLIOGRAFÍA .....	40
7. ANEXOS .....	46



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Género.....	18
<b>Tabla 2:</b> Edad .....	19
<b>Tabla 3:</b> Nivel de Educación.....	18
<b>Tabla 4:</b> Estado civil .....	19
<b>Tabla 5:</b> Lugar de procedencia.....	22
<b>Tabla 6:</b> Motivo de visita .....	23
<b>Tabla 7:</b> Conoce acerca del turismo sostenible.....	24
<b>Tabla 8:</b> Importancia de las prácticas de sostenibilidad.....	25
<b>Tabla 9:</b> Necesidades del turista.....	26
<b>Tabla 10:</b> Cumplimientos de protocolo de bioseguridad .....	27
<b>Tabla 11:</b> Factores importantes a considerar en un establecimiento.....	26
<b>Tabla 12:</b> Calidad en las cabañas .....	29
<b>Tabla 13:</b> Acciones para la sostenibilidad.....	28
<b>Tabla 14:</b> Buenas prácticas sostenibles .....	29
<b>Tabla 15:</b> Es necesario implementar las prácticas sostenibles.....	33

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Género.....	16
<b>Gráfico 2:</b> Edad .....	17
<b>Gráfico 3:</b> Nivel de Educación.....	18
<b>Gráfico 4:</b> Estado civil .....	19
<b>Gráfico 5:</b> Lugar de procedencia.....	22
<b>Gráfico 6:</b> Motivo de visita .....	21
<b>Gráfico 7:</b> Conoce acerca del turismo sostenible.....	22
<b>Gráfico 8:</b> Importancia de las prácticas de sostenibilidad.....	23
<b>Gráfico 9:</b> Necesidades del turista .....	24
<b>Gráfico 10:</b> Cumplimientos de protocolo de bioseguridad .....	25
<b>Gráfico 11:</b> Factores importantes a considerar en un establecimiento.....	28
<b>Gráfico 12:</b> Calidad en las cabañas .....	29
<b>Gráfico 13:</b> Acciones para la sostenibilidad .....	30
<b>Gráfico 14:</b> Buenas prácticas sostenibles.....	32
<b>Gráfico 15:</b> Es necesario implementar las prácticas sostenibles.....	33

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro N° 1:</b> Buenas prácticas sostenibles .....	7
<b>Cuadro N° 2:</b> Beneficios del desarrollo sostenible.....	9
<b>Cuadro N° 3:</b> Población y muestra .....	17

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1:</b> Ficha de encuesta a turistas.....	47
<b>Anexo 2:</b> Ficha de preguntas entrevista a prestadores de servicios de las cabañas de Ballenita .....	48
<b>Anexo 3:</b> Entrevistas a propietaria de la cevichería "Mi Luz" .....	49
<b>Anexo 4:</b> Entrevista a propietario de la cevichería "El Barquito" .....	49
<b>Anexo 5:</b> Entrevista a propietaria de la cevichería "Sira" .....	49
<b>Anexo 6:</b> Matriz de consistencia.....	50
<b>Anexo 7:</b> Matriz de operacionalización de variables.....	51



**TEMA:**  
**“TURISMO SOSTENIBLE: ANÁLISIS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS  
SOSTENIBLES EN LAS CABAÑAS DE ALIMENTACIÓN DE LA  
PARROQUIA BALLENITA, CANTÓN SANTA ELENA”**

**AUTOR:**  
Vera Canchingre José Colombo

**DOCENTE TUTOR:**  
Ing. Jessica S. Linzán Rodríguez, MSc.

### **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación se realizó en las cabañas de alimentación del balneario Ballenita con el objetivo de analizar las buenas prácticas sostenibles en dicho lugar, para de esta manera conocer si se desarrolla el turismo sostenible. Se basó en una investigación de alcance exploratorio el mismo que permitió obtener información de cuán importante son las buenas prácticas para el mejoramiento de la actividad turística, el método a utilizar fue de tipo inductivo, el cual fue medible y evaluado a través de las técnicas de campo como encuestas a turistas y entrevistas a prestadores de servicios. Posteriormente este estudio de las buenas prácticas y la comprensión de los conceptos en sostenibilidad se procedió a determinar cuál es el cumplimiento de los establecimientos y las necesidades que tiene actualmente el turista para llegar al destino. Dando como resultado y proyección hacia los indicadores de las buenas prácticas los mismos que ayudan a mejorar toda la gestión turística. En conclusión, se pudo determinar que la aplicación de las buenas prácticas sostenibles son instrumentos de mejora tanto en la parte administrativa, social, económica, cultural dando paso a que el turista se sienta satisfecho obteniendo un servicio de calidad con enfoque ambiental y más responsable.

**Palabras claves:** Turismo sostenible, buenas prácticas, calidad, servicio, sostenibilidad.



**THEME:**  
**“SUSTAINABLE TOURISM: ANALYSIS OF GOOD SUSTAINABLE PRACTICES IN THE FOOD CABINS OF THE BALLEINITA PARISH, SANTA ELENA CANTÓN”**

**AUTHOR:**  
Vera Canchingre José Colombo

**TUTOR:**  
Ing. Jessica S. Linzán Rodríguez, MSc.

**ABSTRACT**

The present research work was carried out in the food and beverage cabins of the Ballenita spa with the objective of analyzing the good sustainable practices in said place, in order to know if sustainable tourism is developed. It was based on exploratory research that allowed to obtain information on the importance of good sustainable practices for the improvement of tourism activity, the method to be used in this research is inductive, which was measurable and evaluated through field techniques such as surveys of tourists and interviews with service providers. Subsequently, this study of good practices and the understanding of the concepts in sustainability proceeded to determine what is the compliance that the establishments have and the needs that the tourist currently has to reach the destination. Which resulted in and projection towards the indicators of good practices the same that help to improve all tourism management. In conclusion, it was possible to determine that the application of good sustainable practices are instruments of improvement both in the administrative, social, economic, cultural part, giving way to the tourist feeling satisfied obtaining a quality service with an environmental and more responsible approach.

**Keywords:** Sustainable tourism, good practices, quality, service, sustainability.

## INTRODUCCIÓN

El turismo ha sido una de las industrias con mayor crecimiento en el mundo, sin embargo, los modelos tradicionales han causado grandes impactos perjudiciales y con ello, se ha observado a la actividad turística con una proyección de imagen negativa al ambiente. Por ende, la tipología de turismo sostenible se ha convertido en una alternativa para contrarrestar y mejorar el desarrollo turístico encaminado a lo viable, teniendo como acción específica frenar las acciones que perjudiquen al medio ambiente adaptándolas hacia el cambio.

En la actualidad los turistas han presentado cambios en sus preferencias, desplazándose hacia destinos que muestran un respeto al medio ambiente con valores de conservación y preservación de aquellos recursos, por tanto, las dimensiones que satisface el turismo sostenible son, la parte económica, donde cada empresario turístico debe aplicar las buenas prácticas empresariales generando siempre aspectos positivos para la actividad, seguido de lo social, en que la colaboración y valoración de las experiencias respeten la cultura local, y por último, en lo ambiental, el cuidado y preservación de aquellos recursos que sirven para las generaciones futuras garantizando la sostenibilidad.

Sin embargo, ha logrado evidenciarse que no existe satisfacción en los turistas que conocen sobre la importancia del término sostenibilidad, debido a que, en la mayoría de las actividades turísticas no se demuestra interés por desarrollarlas de manera sostenible y minimizar aquellos impactos negativos, por ende, esto permite que las necesidades del turista no sean atendidas. No obstante, el desconocimiento de las buenas prácticas implica que no se realice de manera adecuada un turismo enfocado a lo sostenible fue por ello que se planteó como pregunta de investigación ¿Se aplican las buenas prácticas como parte de un turismo sostenible en las cabañas de alimentación de la parroquia Ballenita?

Por lo tanto, el turismo sostenible dentro de las cabañas de alimentación de la parroquia Ballenita minimiza aspectos perjudiciales contra el medio ambiente, de

manera que, su relevancia implica en que se implementen acciones para el mejoramiento de los recursos y la eliminación de aquellas actividades negativas, dando paso a que los prestadores de servicios perfeccionen la calidad y proyecten una buena imagen frente a los comensales y/o turistas, logrando compromisos dentro del entorno laboral promoviendo la conservación y buen uso de lo sostenible.

Para el presente trabajo de investigación se estableció como propósito principal, analizar la contribución de las buenas prácticas sostenibles en el mejoramiento del desarrollo de la actividad en las cabañas de alimentación de la parroquia Ballenita, por consiguiente, los objetivos específicos fueron, primero identificar las necesidades de los turistas que llegan a la parroquia Ballenita, segundo identificar la situación actual de las buenas prácticas sostenibles en las cabañas de alimentación de la parroquia Ballenita, y tercero, determinar la importancia del turismo sostenible para las cabañas de alimentación de la parroquia Ballenita.

En el capítulo I, se visualiza el estado del arte, en este se evidenciaron trabajos de indagación referente a la variable de investigación, que permitieron acercar una proyección sobre el tema de estudio, con diversos conceptos y teorías para sustentar el trabajo.

Capítulo II, se establece la metodología, el método de investigación, diseño de la muestra, técnicas y las herramientas utilizadas para efectuar el estudio, procesos adecuados para recopilar información necesaria y de esta manera desarrollar la investigación.

Capítulo III, se demuestran los resultados y el oportuno análisis que se obtuvo a través de las herramientas aplicadas, datos recolectados mediante encuestas a turistas y entrevistas a los dueños del establecimiento de las cabañas, lo cual permitió conocer la situación actual de las buenas prácticas sostenibles.

Por último, se encuentran las conclusiones y recomendaciones finales del presente trabajo, así como las diferentes fuentes bibliográficas y anexos.

# CAPÍTULO I

## 1. MARCO TEÓRICO

### 1.1 ESTADO DEL ARTE

**1.1.1** Del tema de titulación, **“Análisis de la aplicación de buenas prácticas para turismo sostenible; dimensión socio-cultural en el bar restaurante “Choza El Mirador”, barrio Regocijo, ciudad de Esmeraldas”**, de la autora Litardo (2018), cuyo objetivo fue analizar la aplicación de las buenas prácticas para turismo sostenible en la dimensión socio-cultural. La metodología fue de tipo descriptiva y como resultados se evidenció que cumplen con las buenas prácticas socioculturales los propietarios del emprendimiento turístico, sin embargo, las opiniones de los propietarios del bar y la comunidad del barrio concordaron que aquellas acciones iniciadas no fueron suficientes para llegar al fortalecimiento, el rescate y protección del patrimonio histórico cultural del lugar.

**1.1.2** En base a la investigación **“Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para mejorar la gestión de establecimientos de alimentos y bebidas turísticas en la Ciudad de Riobamba”** del autor Uquillas (2018), tuvo como objetivo, analizar las buenas prácticas de turismo sostenible para corregir la gestión de establecimientos de alimentos y bebidas turísticos en la ciudad. La metodología que se utilizó fue descriptiva, y como resultado de esta investigación se evidenció que la necesidad de mejorar los servicios y la sostenibilidad, el 99% de los negocios no contó con un sistema de buenas prácticas y aquellos indicadores expuestos en la propuesta generaron la posibilidad de mejorar sus negocios dirigidos a la responsabilidad social.

**1.1.3** Concerniente al tema **“Implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en la parroquia rural de Chantaco, cantón y provincia de Loja”** de la autora Quezada Flores (2017), cuyo propósito fue, implementar buenas prácticas de turismo sostenible en la parroquia Chantaco, para posicionarla a un destino amigable con el ambiente. La metodología que se aplicó fue la investigación de



campo y como resultados, se evidenció que la implementación de Buenas Prácticas en la parroquia permitió mejorar la oferta turística, además de atenuar los servicios de calidad para satisfacer las necesidades de los turistas tanto nacionales como internacionales, a través de la conservación del patrimonio natural y cultural de la comunidad.

**1.1.4** Referente al artículo de los autores, Rogel Villacis & Cejas Martínez (2018) denominado **“La calidad de servicio y desarrollo sostenible del turismo en Santa Cruz-Galápagos”**, cuyo objetivo fue, analizar la calidad de servicio como elemento clave. La metodología que utilizaron fue el enfoque cuantitativo, en el resultado se evidenció que fue importante la calidad en el servicio y que confiere una oportunidad al desarrollo sostenible, sin embargo, la sostenibilidad depende del interés que tenga el turista en cuidar la naturaleza durante su estancia en la isla.

**1.1.5** En el artículo de investigación sobre el Turismo Sostenible titulado **“Un aporte a la responsabilidad social empresarial”**, correspondiente a los autores Lalangui, Espinoza, Pérez (2017), cuyo objetivo fue presentar aspectos generales y características del turismo sostenible. La metodología que aplicaron fueron las fuentes bibliográficas, y entre los resultados, se evidenció que las organizaciones y los turistas observaron que, la responsabilidad social es una práctica importante en cualquier actividad y esta da inicio a la sostenibilidad.

**1.1.6** Conforme al trabajo de investigación denominado **“Estudio de opinión sobre el turismo sostenible, el caso de Progreso, Yucatán, México”**, del autor Amacosta (2019), tuvo como finalidad, realizar un estudio de opinión de los sectores público y privado para la incorporación de la práctica del turismo sostenible. La metodología de esta investigación fue mixta de alcance exploratorio. Entre los principales resultados se evidenció que las personas del sector privado, buscaron generar beneficios económicos, interesándose poco a poco en el turismo sostenible y los tres aspectos que lo definen.

**1.1.7** De acuerdo con el autor Núñez (2018), en su estudio titulado “**Conciencia Turística y Desarrollo Sostenible en la Playa Centinela del Distrito De Huaura**”, cuya finalidad fue, determinar de qué manera la conciencia turística de los pobladores se relaciona con el desarrollo sostenible en la playa Centinela. La metodología de investigación que utilizó fue, el diseño no experimental. Como resultado se evidenció que la conciencia turística debió contribuir en el desarrollo sostenible del poblado de Centinela, por lo que fue una de las bases fundamentales para el desarrollo responsable del centro poblado, además, esto constituyó en actitudes y comportamientos positivos, frente el turista y al cuidado ambiental, en que los valores culturales y naturales impresionaron de manera positiva y de esta manera recomendaron a otras personas el lugar.

**1.1.8** Según el tema de investigación, “**Conciencia turística para desarrollar el turismo sostenible en la provincia de Jauja**”, de la autora Mallaupoma (2018), tuvo como objetivo, formular propuestas en base a la conciencia turística en los pobladores. La metodología que usó fue la investigación de campo, entre los resultados, llegó a diagnosticar que la conciencia turística del poblador de Jauja no presenta un nivel bajo, sino que se encuentra en un nivel medio, en que falta el fortalecimiento de la conciencia turística para lograr un turismo sostenible.

**1.1.9** Respecto al estudio titulado “**El Turismo Sostenible en España: Análisis de los planes estratégicos de sostenibilidad en el ámbito local**”, del autor Fernández (2015), cuyo fin fue el estudio de la sostenibilidad turística en el ámbito local en España. La metodología utilizada fue la investigación cualitativa y como resultado se evidenció que debió plantearse la sostenibilidad hacia nuevos retos, entre los cuales destacaron el desarrollo de energía renovables, desarrollo de procesos tecnológicos más limpios, potenciación del reciclaje, reaprovechamiento de desechos y desperdicios, o una mayor implicación de la sociedad y de la población.

**1.1.10** Tomando como referencia el proyecto de investigación “**Turismo sostenible y conflicto por el uso de los recursos. Estudio de caso: Patagonia chilena, región de Aysén**”, del autor Inostroza (2016), cuyo objetivo fue contribuir al conocimiento

de la dinámica turística local de un espacio natural relevante ambientalmente e inmerso en un conflicto socio-ambiental. La metodología aplicada para esta investigación fue un estudio de caso tipo cualitativo, como principales resultados se encontró que, el turismo tuvo una baja escala de desarrollo, no del todo involucrado con la comunidad local y con un discurso proclive a la conservación de los recursos naturales, en que muy aparte de las campañas de sensibilización, se requiere que el sector aumente su escala de desarrollo, defendiendo los recursos naturales de otros usos productivos.

## **1.2 DESARROLLO DE TEORÍAS Y CONCEPTOS**

### **TURISMO SOSTENIBLE**

El turismo sostenible satisface necesidades de los turistas actuales, cuidando y protegiendo los recursos naturales para que puedan permanecer en el tiempo, este tipo de turismo garantizan la sostenibilidad económica, social y ambiental, contribuyendo en su mayoría hacia la conservación del medio ambiente, permitiendo disminuir los impactos negativos que se obtienen frente al mismo (OMT. Organización Mundial del Turismo, 2013).

El turismo sostenible se refiere a una planificación, desarrollo y gestiones de actividades turísticas que se basen en la protección y conservación tanto de recursos naturales como culturales de tal manera que se obtenga un beneficio para todos, es decir, económico y social ya que permitirá seguir manteniéndose con el tiempo e ir minimizando aspectos negativos que se vienen dando con la actividad turística (Francisco Melgosa, 2006).

En base a lo mencionado por los autores, el turismo sostenible colabora en aspectos que permiten la protección y conservación de los recursos naturales, además de fomentar oportunidades a futuro en la parroquia Ballenita, satisfaciendo las necesidades de los turistas sin poner en peligro el medio ambiente, por ende, en las cabañas de alimentación se evidencia el compromiso en los propietarios y clientes

por dedicar de esfuerzos en el desarrollo y gestión de actividades, obteniendo beneficios económicos, sociales y ambientales.

### **Sostenibilidad**

La sostenibilidad garantiza el equilibrio a través del crecimiento de la economía, cuidado del entorno natural y una mejor calidad de vida de los habitantes de la localidad, desarrollando la satisfacción de necesidades actuales sin arriesgar las capacidades de las generaciones que trascienden, asimismo, busca posibles soluciones a los problemas que se derivan del crecimiento de la población (Linares & Morales, 2014).

La sostenibilidad se refiere al manejo y conservación de aquellos recursos naturales, donde están comprometidos con las generaciones futuras sin dañar aquellos recursos para la satisfacción de los mismos, es decir, el desarrollo de la sostenibilidad tiene como prioridad la conservación del entorno natural (Camino & Müller, 1993).

Conforme a lo manifestado por los autores, la sostenibilidad en las cabañas de alimentación se efectúa en el manejo responsable de los recursos naturales con el fin de conservar el entorno natural para las futuras generaciones de tal forma, que se convierte en una acción prioritaria por parte de los actores turísticos y los habitantes puesto que involucra su desarrollo.

### **Buenas prácticas ambientales**

Las buenas prácticas ambientales son acciones positivas que permiten mejorar, adoptar y corregir aquel funcionamiento de la operación turística, es decir que la adopción de estas buenas prácticas garantiza un menor impacto posible sobre aquellos recursos que se tiene, además de que mejora la calidad del servicio y muestra una buena imagen hacia el cliente (SNV, 2015).

Las buenas prácticas surgen por que controla y se reduce impactos ambientales, en que las personas van desarrollando mayor concienciación y responsabilidad ante

este cambio, además se visualiza la calidad. No obstante, todo esto se da teniendo cambios de actitudes, compromisos administrativos y participación del personal, logrando de esta manera hacer las cosas de manera diferente para cumplir las buenas prácticas ambientales (Rainforest Alliance, Buenas prácticas para un turismo sostenible, 2006).

Las buenas prácticas ambientales se desarrollan en las cabañas de alimentación del balneario de Ballenita con acciones de concienciación y responsabilidad en el uso de los recursos frente a los impactos negativos que se generan dentro de las actividades realizadas en el proceso de preparación del producto final hasta llegar al consumidor bien sea para la adopción y corrección de operaciones en el funcionamiento, estableciendo un diferenciador en la prestación teniendo como iniciativas el cambio de actitudes, compromiso administrativo y participación del personal, mismo que se ve evidenciado en la imagen y calidad de servicio percibida por los clientes que acuden a la degustación de los platos que se ofertan.

### **Manual de buenas prácticas para turismo sostenible**

El manual de buenas prácticas es una herramienta que tiene como fin una corrección y mejoramiento en cada área de gestión de las empresas, para que generen el menor impacto ambiental y a su vez mejoren la calidad de vida de cada una de las personas. Es un instrumento importante que las compañías turísticas deben implementar en sus actividades estos ejes de sostenibilidad en que se desarrollen de manera pertinente para que aquellos recursos se sigan manteniendo a las generaciones futuras y estas a su vez puedan disfrutarlas a plenitud (Rainforest Alliance, Buenas Prácticas de Turismo Sostenible, 2010).

Por lo tanto, la guía de las buenas prácticas ambientales conforme al Ministerio del Ambiente (2019), se basan en que los recursos puedan tener un uso eficiente, en que los prestadores de servicios conozcan y tengan la oportunidad de ir cambiando los malos hábitos y corregirlos con estas prácticas que son de relevancia que cada una de las personas conozca, porque esto permitirá ir reduciendo los impactos negativos que se tienen frente al mismo. Además, que mejora la calidad de aquel

producto turístico, haciendo una diferenciación para desarrollar el turismo sostenible.

Al momento de realizar turismo necesariamente se requiere la adopción de buenas prácticas sostenibles, ya que sirven para mejorar la operación de las actividades turísticas, las mismas que garantizan producir el menor impacto posible y traer consigo calidad del producto haciendo de esta manera un eficiente desarrollo empresarial. Por lo tanto, según el autor Rainforest Alliance (2010), detalla cada uno de los componentes de las buenas prácticas sostenibles:

*Cuadro N° 1: Buenas prácticas sostenibles*

<b>AMBIENTAL</b>	
1. Agua	5. Áreas verdes y jardines
2. Energía	6. Desechos solidos
3. Flora y fauna	7. Contaminación
4. Áreas naturales y conservación	8. Educación ambiental
<b>SOCIO-CULTURAL</b>	
1. Actividades culturales	3. Rescate y protección del patrimonio histórico-cultural.
2. Contribución al desarrollo local	4. Respeto a culturas y poblaciones locales.
<b>ECONÓMICO</b>	
1. Políticas y planificación	6. Capacitación al personal
2. Administración y dirección	7. Diseño y construcción
3. Leyes y regulaciones	8. Salubridad y seguridad
4. Calidad	9. Suministros y propiedades
5. Comunicación y mercadeo	10. Monitoreo y acciones correctivas

**Fuente:** Buenas prácticas de turismo sostenible.

**Elaborado por:** Rainforest Alliance (2010).

El manual de buenas prácticas para un turismo sostenible en las cabañas de alimentación del balneario de Ballenita constituye una herramienta correctiva y de mejoramiento que se implementa en las actividades que implica todo el proceso de transformación y consumo del producto final, reduciendo aquellos impactos negativos, convirtiéndose en una oportunidad de cambio en los malos hábitos que conllevan a utilizar los recursos de forma eficiente manteniendo la calidad del servicio.

Por consiguiente, entre los componentes de las buenas prácticas sostenibles que mantienen y logran ser un diferenciador de sostenibilidad como parte del desarrollo turístico en las cabañas de alimentación del balneario de Ballenita se encuentran: En el aspecto ambiental, el ahorro del agua y energía, manejo de los desechos plásticos u otros residuos de contaminación en el entorno, de forma socio-cultural, la contribución al desarrollo local, respeto a la cultura y población local, por último, en la parte económica, la calidad del servicio, capacitaciones al personal, diseño y construcción de los establecimientos, la salubridad y seguridad de los clientes.

### **Beneficios del turismo sostenible**

El turismo sostenible tiene como propósito satisfacer las necesidades actuales debido a las repercusiones, protegiendo los recursos de las generaciones futuras, por ende, los beneficios son dirigidos a una comunidad local en el que está plasmado y garantizado un cambio hacia la naturaleza, cultura y educación ambiental de los habitantes, es decir, se promueven acciones positivas reflejadas bajo este tipo de turismo que ofrecen una mejor experiencia a los viajeros (Organización Mundial del Turismo, 2019).

El Instituto de Turismo Responsable (2017), determinó 22 beneficios para el turismo sostenible, ya que este es un catalizador de cambio en el mundo, por lo tanto, se necesita para concienciar a las personas en general a tener una mayor responsabilidad en temas como ambiente, social, cultural y económico, mismos que se detallan a continuación:

*Cuadro N° 2: Beneficios del desarrollo sostenible*

<b>BENEFICIOS MEDIOAMBIENTALES</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tiene un mínimo impacto ambiental.</li><li>2. Favorece el consumo responsable y el respeto al medio ambiente.</li><li>3. Logra un desarrollo equilibrado con el medio ambiente.</li><li>4. Genera beneficios económicos de los recursos de flora y fauna, en beneficio de las comunidades locales.</li><li>5. Vigila, evalúa y gestiona sus impactos.</li></ol>
<b>BENEFICIOS CULTURALES</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>6. Se respeta a la autenticidad sociocultural de las comunidades locales y se contribuye al entendimiento y la tolerancia intercultural.</li><li>7. Promueve la restauración, conservación y uso de los yacimientos arqueológicos, monumentos arquitectónicos y cualquier obra física de interés colectivo y nacional.</li><li>8. Promueve y valora las manifestaciones culturales locales, regionales y nacionales.</li><li>9. Promueve la autoestima comunitaria.</li></ol>
<b>BENEFICIOS SOCIALES</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>10. Integra las comunidades locales a las actividades turísticas.</li><li>11. Para los turistas es una experiencia enriquecedora y fomenta unas prácticas turísticas sostenibles en su propio entorno.</li><li>12. Destina parte de los beneficios a la construcción de obras de interés comunitario.</li><li>13. Reactiva las zonas rurales.</li></ol>



	<p><b>14.</b> Apoya los derechos humanos y los derechos del trabajador.</p> <p><b>15.</b> Mejora la calidad de vida de la población local.</p> <p><b>16.</b> Promueve la mejora de las infraestructuras.</p>
<p><b>BENEFICIOS ECONÓMICOS</b></p>	<p><b>17.</b> Genera empleo local, directa e indirectamente.</p> <p><b>18.</b> Estimula el desarrollo de empresas turísticas.</p> <p><b>19.</b> Genera divisas y suministra capitales a la economía local.</p> <p><b>20.</b> Contribuye a la reducción de la pobreza.</p> <p><b>21.</b> Beneficia un desarrollo armónico e integral de todos los sectores de la economía.</p> <p><b>22.</b> Potencia el consumo de productos autóctonos y naturales de las zonas en que se realiza.</p>

**Fuente:** Página web de Biosphere tourism.

**Elaborado por:** Instituto de Turismo Responsable (2017).

En el marco de los beneficios locales que genera el turismo sostenible en las cabañas de alimentación del balneario de Ballenita: En la parte ambiental se promueven acciones amigables con el cuidado del entorno, ejerciendo un consumo responsable de los recursos alcanzando un desarrollo equilibrado de sostenibilidad. En lo cultural se respeta la autenticidad y valora la gastronomía como parte de una manifestación cultural local incentivando a quienes se dedican esta actividad a seguir preparando platillos para su degustación. Respecto a lo social existe participación de los residentes en la oferta de actividades turísticas, se fomentan prácticas ambientales que reactivan la zona, incentiva a mejorar la infraestructura, aporta a la calidad de vida de la población. Por último, en lo económico genera empleo de manera directa e indirecta al turismo, se producen divisas y capital que aportan a la economía local, además de que potencia el consumo de productos autóctonos y naturales del lugar.

## **Importancia del turismo sostenible**

El turismo sostenible abarca los tres pilares fundamentales que son, el aspecto social, económico y medio ambiental, el Ministerio de Turismo (2019), en su publicación menciona que el PLANDETUR 2030, es una herramienta que se basa en establecer lineamientos para una gestión sostenible y que esto sea del conocimiento de las personas a fin de que puedan mejorar las condiciones y lograr un desarrollo integral, dando paso a este nuevo turismo que es importante para todos.

En la actualidad los turistas tienen cambios y preferencias, se desplazan hacia destinos que muestran un respeto hacia el medio ambiente, que tengan valores de conservación y de preservación de aquellos recursos según Barrera y Bahamondes (2012), existen las dimensiones que debe satisfacer el turismo sostenible, como es la económica, en que cada empresario turístico debe tener las buenas prácticas empresariales, generando siempre aspectos positivos para la actividad. En la parte social, debe colaborar y valorar las experiencias respetando la cultura local. Y en lo ambiental, debe cuidar y preservar sin dañar aquellos recursos que sirven para las generaciones futuras, todo esto para garantizar la sostenibilidad.

El turismo sostenible es una transformación que busca minimizar el impacto sobre el medio ambiente, realizando actividades que generen economía dentro de la población local, en que se evidencia oportunidades garantizando la protección y conservación. La importancia de este turismo es ser más responsable, tanto ambientalmente como cultural, es decir sin perder costumbres o tradiciones sino más bien que perduren con el tiempo (OMT, 2018).

La importancia del turismo sostenible tanto en la parroquia Ballenita como en las cabañas de alimentación del balneario radica en que se establecen lineamientos para una gestión de sostenibilidad a fin de que estos sean de conocimiento de los turistas-visitantes, mejorando las condiciones u obtención de un desarrollo integral, tomando en cuenta las necesidades actuales de respeto hacia el medio ambiente que contribuyen a la conservación y preservación de los recursos.

## **DIMENSIONES**

### **Necesidades de turistas actuales**

Los turistas tienen cambios en gustos y necesidades, en que buscan más tratos personalizados, con experiencias únicas y no vivenciar algo común, es decir, que el lugar a visitar impacte de manera positiva en la vida del turista, se trata que las diferentes tipologías de turismo puedan brindar un servicio de calidad y que cumplan de manera positiva hacia una conservación de los recursos que cuenta cada territorio. Es decir, el turista actual busca relacionarse directamente con la cultura local (Organización Mundial del Turismo, 2019).

Las necesidades de los turistas actuales en el balneario de Ballenita, están basadas en motivos de visita como el turismo por la vista que posee del perfil costero para su relajación, asimismo, la gastronomía que se oferta dentro de las cabañas de alimentación cuya prioridad fue la seguridad frente a la aglomeración de personas mediante el uso de las medidas de bioseguridad por el covid-19 a fin de mantener una imagen positiva del sector.

### **Tres pilares de la sostenibilidad: Económico, social y ambiental.**

- **Económico**, se refiere que el turismo sostenible debe ser beneficioso, donde los empresarios que invierten en negocios permitan que todos puedan generar ingresos, mejorando así la calidad de vida y que puedan tener para una alimentación digna y también educación, ya de esto se basa la tipología que permite el beneficio para todos.
- **Social**, este tipo de turismo busca el bien común de todos, aquí se refiere a que puedan tener relaciones, intercambio de experiencias tanto de los visitantes como de los habitantes del lugar, es decir, permite que tengan un desarrollo humanitario sin importar su nivel económico ni el puesto de trabajo que tengan sino más bien, para que fortalezca la relación y de esta manera permita una solución a los problemas que se puedan presentar.

- **Ambiental**, el turismo sostenible se basa en colaborar con la protección y conservación hacia el medio ambiente, en que este turismo tiene un respeto con los recursos naturales y a su vez permite que valoricen el ecosistema para de esta manera ir disminuyendo estos impactos negativos que se tiene (Pérez, 2004).

Refiriendo a los tres pilares de la sostenibilidad, la parte económica integra a los pobladores que ofertan servicios en la parroquia Ballenita bien sea de forma directa e indirecta a la actividad turística, en lo social se mantiene el intercambio de experiencias entre visitantes y residentes cuyo contacto fortalece la convivencia de manera que facilita la solución de problemas a futuro, y por último, en lo ambiental involucra la protección y conservación del mismo, además del respeto y valoración tanto de los prestadores como turistas hacia el entorno natural reduciendo los impactos negativos.

### **Procesos ecológicos**

Trata de aquellas funciones ecológicas del ecosistema, en que la calidad del agua, conservación de aquel suelo, la energía, el uso sostenible de la biodiversidad, especialmente considerando aquellas especies amenazadas, todo esto con el fin de entender y hacer un cambio significativo hacia el cuidado de todo lo que se rodea, y a su vez ir contrarrestando malos hábitos que tienen las personas frente a esta situación (Salazar Iglesias, 2008).

Concerniente a lo señalado por Salazar, en el balneario de Ballenita existe de cierta forma preocupación de parte de los prestadores de servicios turísticos especialmente, del sector de restauración y los turistas-visitantes por efectuar los procesos ecológicos posibles en cada una de las actividades que realizan, bien sea por mantener la imagen del entorno natural que los rodea y/o la minimización de malos hábitos referentes a la educación ambiental.

## **Participación de la población local**

Es un conjunto de individuos que se encuentran en un determinado sitio los mismos que tienen sentido de pertenencia, es decir, que dentro de las generaciones familiares han permanecido en ese lugar. Por lo tanto, esta población toma un rol importante para la toma de decisiones, participan activamente en cualquier compromiso y responsabilidad que se presenten (EVE, 2021).

Los pobladores de la parroquia Ballenita que prestan servicios turísticos participan en capacitaciones realizadas de manera ocasional por parte de la Empresa Municipal de Turismo en el que se refieren temas enfocados al marketing y promoción turística, atención y servicio al cliente, además de la optimización y uso sostenible de los recursos que manejan, demostrando compromiso por mejorar el desarrollo de las actividades que ofertan.

## **Gestión de calidad**

Según menciona el autor Herrera (2006), la calidad es *“conjunto de caracteres inherentes de un bien o servicio que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes.”* Es decir, según esta definición la calidad está conformado por varios elementos que tiene que cumplir el servidor para que el cliente o consumidor pueda sentirse satisfecho. Por otra parte, el autor Laurel (2009), *“la gestión de calidad es la función que realiza la gerencia o dirección de la empresa para definir la política de calidad”* es decir, que los prestadores de servicios requieren de un compromiso y participación de todos para trabajar con responsabilidad y tener una buena gestión de calidad.

Los prestadores de servicios de alimentación en las cabañas de la parroquia Ballenita a la hora de ofertar el servicio, atienden y satisfacen la necesidad del comensal de manera que estos logran percibir una asistencia de calidad, por el hecho de que los trabajadores cuentan con conocimientos sobre lo que desean y como deben atenderlos, existiendo de cierta forma responsabilidad y compromiso por desarrollar una buena gestión de calidad en las actividades que realizan.

## **Dimensiones para medir la calidad del servicio Modelo Servqual**

Conforme a lo manifestado por Matsumoto (2014), un servicio al cliente será considerado de buena calidad en los establecimientos de alimentos y bebidas en la medida que logren:

**Tangibilidad:** Buena apariencia de las instalaciones físicas, mantenimiento, modernidad de equipos y demás aspectos

**Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio, en cuanto a entrega, fijación de precios, solución de problemas

**Capacidad de respuesta:** Capacidad de respuesta que determina para ofrecer dicho servicio al cliente y de manera rápida.

**Seguridad:** Engloba la profesionalidad que se tiene en el establecimiento, cortesía, la credibilidad del lugar.

**Empatía:** Atención individualizada que tienen con el cliente, transmitiendo un servicio personalizado y se adapte a cada gusto o preferencia del cliente.

Ante lo expuesto por el autor, dentro del servicio que se oferta en las cabañas de alimentación del balneario de Ballenita, se encuentran el mantenimiento e instalaciones físicas de los establecimientos en buenas condiciones, los precios están establecidos acorde a la calidad de los alimentos de manera razonable puesto a que, en los platillos se sirven productos frescos del mar e ingredientes cocinados en su punto, preparados de la mano de chefs y conocedores de técnicas gastronómicas, que se complementan con una atención amigable e inmediata en la mayoría de los lugares de restauración, tomando en cuenta la emergencia sanitaria del covid-19 aplicaban medidas de bioseguridad como el uso de mascarillas y distanciamiento en las mesas de los comensales con la finalidad de generar confiabilidad en los turistas-visitantes.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **2.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1 Investigación exploratoria**

El trabajo realizado según Hernández (2006), se basó en una investigación exploratoria puesto a que tuvo como finalidad indagar un tema poco estudiado sobre el turismo sostenible, en que se analizaron las buenas prácticas sostenibles que se aplican en las cabañas de alimentación de la parroquia Ballenita, determinando de esta manera aquellos aspectos importantes que se obtuvieron del mismo.

#### **2.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

##### **2.2.1 Método inductivo**

Conforme a lo manifestado por Rodríguez & Pérez (2017), se escogió el método inductivo puesto a que permitió obtener información y conocimiento acerca del turismo sostenible en la parroquia Ballenita, por ende, se hizo la observación pertinente para el estudio y realización de conclusiones sobre los resultados de la investigación, refiriendo medios como libros, revistas y artículos científicos.

#### **2.3 TIPO DE MUESTREO**

##### **2.3.1 No probabilístico por conveniencia**

Según lo mencionado por el autor Hernández (2014), el método no probabilístico se apoyó en un procedimiento no mecánico, que no fue basado en fórmulas de probabilidad, sino que dependió del proceso de toma de decisiones del investigador es decir, se utilizó este método no probabilístico por conveniencia, debido a la situación de emergencia sanitaria del covid-19, por lo que se requirió de una reducción de la muestra, permitiendo la obtención de resultados más eficientes.

## 2.4 DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 2.4.1 Población

La población estuvo conformada por una totalidad del fenómeno estudiado, mediante la integración y participación que dieron origen a cada dato de la investigación. Por lo tanto, para este trabajo se tomó como universo a los turistas que llegan al balneario de la parroquia Ballenita que ascienden a 1500 y a los propietarios de las 8 cabañas de alimentación según datos proporcionados por la Empresa Municipal de Turismo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

### 2.4.2 Muestra

Según el autor Hernández Sampieri (2006), la muestra se conformó por un subconjunto de elementos que pertenecieron a un conjunto definido en las características al que se le llamó población, por ende, como muestra el total de los turistas que se escogió fue un grupo de 100 personas para las encuestas y los propietarios de las cabañas de 8 establecimientos que fueron entrevistados, de manera aleatoria ya que fue una investigación no probabilística por conveniencia.

*Cuadro N° 3: Población y muestra*

DESCRIPCIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA	INSTRUMENTO
Turistas	1500	100	Encuesta
Propietarios de las cabañas de alimentación	8	8	Entrevista
<b>TOTAL</b>	1508	108	----



## CAPÍTULO III

### 3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1 ENCUESTAS APLICADAS A TURISTAS

##### 1. Género

**Tabla 1:**

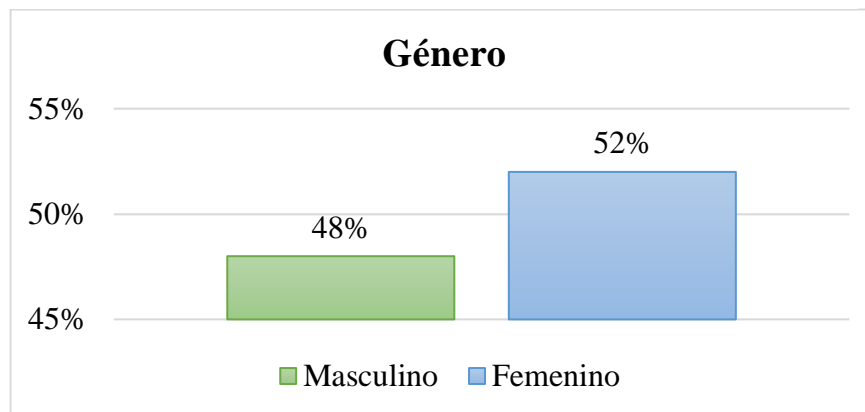
*Género*

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Masculino	48	48%
Femenino	52	52%
<b>TOTAL</b>	100	100%

**Fuente:** Parroquia Ballenita

**Elaborado por:** José Colombo Vera Canchingre (2022).

**Gráfico 1:** Género



**Fuente:** Parroquia Ballenita

**Elaborado por:** José Colombo Vera Canchingre (2022).

##### **Análisis:**

De acuerdo a las encuestas realizadas a los turistas se obtuvo mayor participación del género femenino determinando que el estudio de esta investigación se encuentra enfocado en un grupo de mujeres como posible perfil de turistas puesto a que fueron quienes más visitaron este balneario en la provincia de Santa Elena.

## 2. Edad

**Tabla 2:**

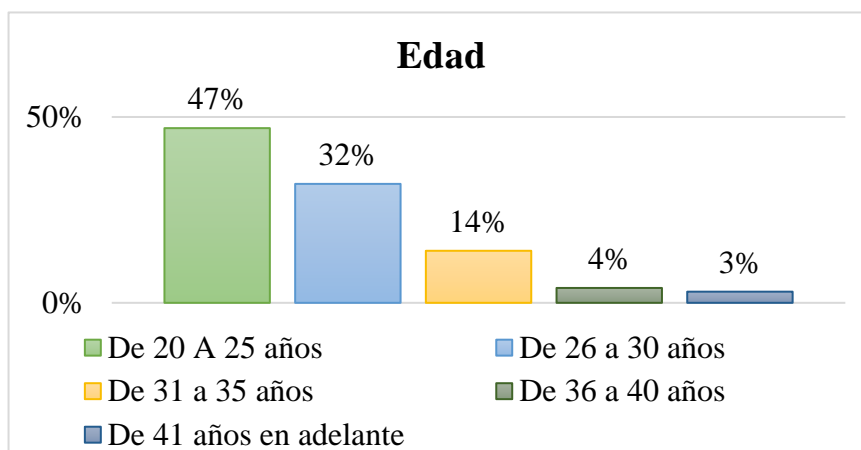
*Edad*

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
De 20 A 25 años	47	47%
De 26 a 30 años	32	32%
De 31 a 35 años	14	14%
De 36 a 40 años	4	4%
De 41 años en adelante	3	3%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Parroquia Ballenita

**Elaborado por:** José Colombo Vera Canchingre (2022).

**Gráfico 2:** Edad



**Fuente:** Parroquia Ballenita

**Elaborado por:** José Colombo Vera Canchingre (2022).

### **Análisis:**

En cuanto a los resultados correspondientes a la edad de los turistas que llegaron al balneario de Ballenita se obtuvo mayor participación de un grupo joven con un rango que va desde los veinte años, determinando que fueron quienes mantienen concurrencia al lugar para el disfrute y deleite de la gastronomía con la que cuenta cada una de las cabañas.

### 3. Nivel de educación

**Tabla 3:**

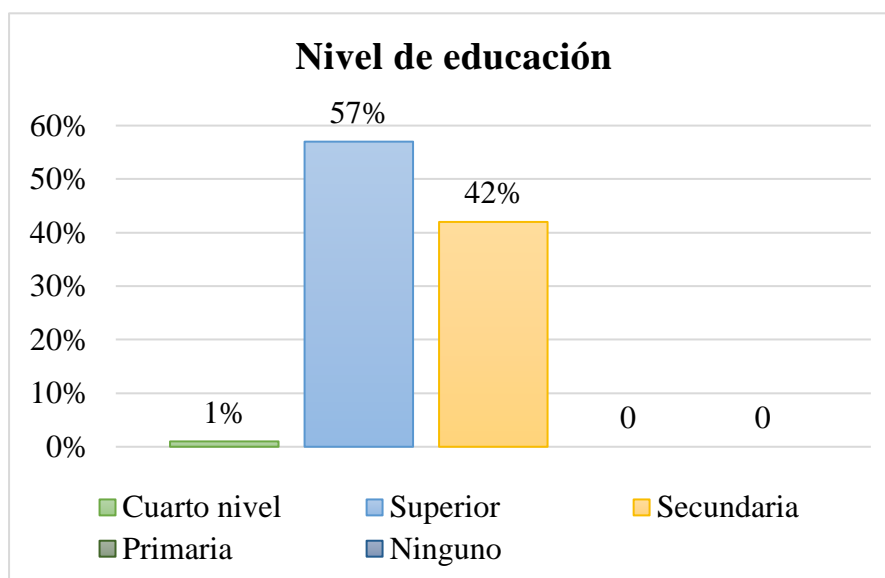
*Nivel de educación*

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cuarto nivel	1	1%
Superior	57	57%
Secundaria	42	42%
Primaria	0	0%
Ninguno	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Parroquia Ballenita

**Elaborado por:** José Colombo Vera Canchingre (2022).

**Gráfico 3:** Nivel de Educación



**Fuente:** Parroquia Ballenita

**Elaborado por:** José Colombo Vera Canchingre (2022).

#### **Análisis:**

Conforme al nivel de educación de los turistas se evidenció que en mayor frecuencia tuvieron estudios superiores, por lo que se estima que quienes más han visitado y degustado de la gastronomía en las cabañas del balneario de Ballenita poseen un alto rango de estudio y una profesión.

#### 4. Estado civil

**Tabla 4:**

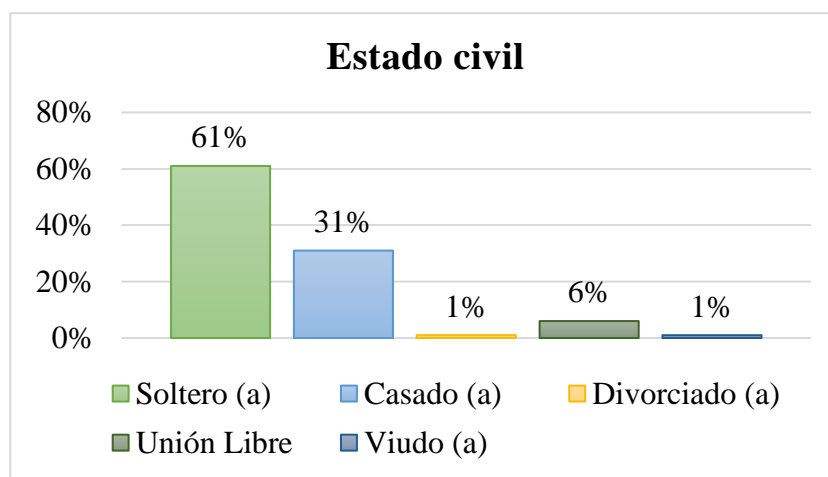
*Estado civil*

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Soltero (a)	61	61%
Casado (a)	31	31%
Divorciado (a)	1	1%
Unión libre	6	6%
Viudo(a)	1	1%
<b>TOTAL</b>	100	100%

**Fuente:** Parroquia Ballenita

**Elaborado por:** José Colombo Vera Canchingre (2022).

**Gráfico 4:** Estado civil



**Fuente:** Parroquia Ballenita

**Elaborado por:** José Colombo Vera Canchingre (2022).

#### **Análisis:**

Respecto al estado civil de los turistas se determinó que en mayor parte fueron solteros con disponibilidad de tiempo que llegaron al balneario de Ballenita para el disfrute de la gastronomía que se oferta en el lugar, cuya motivación de visita estuvo basada en pasar un momento de ocio y recreación.

## 5. Lugar de procedencia

**Tabla 5:**

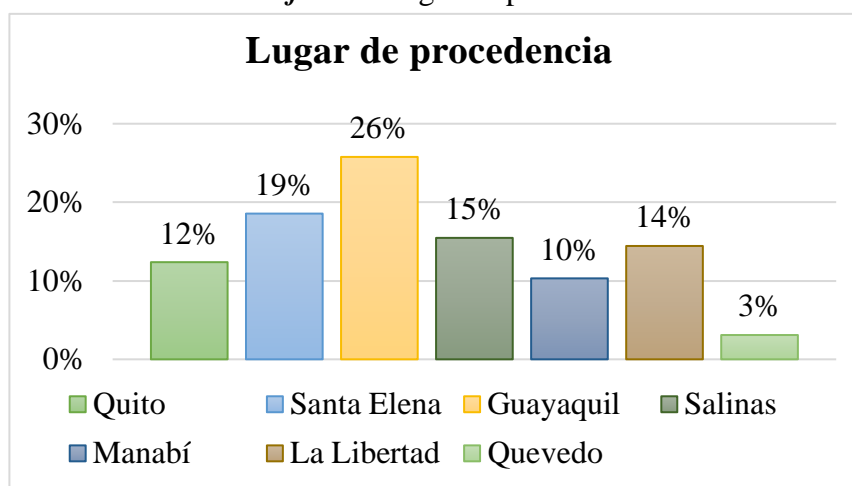
*Lugar de procedencia*

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Quito	12	12%
Santa Elena	18	19%
Guayaquil	25	26%
Salinas	15	15%
Manabí	10	10%
La Libertad	14	14%
Quevedo	3	3%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Parroquia Ballenita

**Elaborado por:** José Colombo Vera Canchingre (2022).

**Gráfico 5:** Lugar de procedencia



**Fuente:** Parroquia Ballenita

**Elaborado por:** José Colombo Vera Canchingre (2022).

### **Análisis:**

En base al lugar de procedencia de los turistas se observó que el balneario de Ballenita recibe visitantes con frecuencia de la ciudad de Guayaquil, determinando que son quienes más se han desplazado para la adquisición del servicio de restauración brindado en cada una de las cabañas.

## 6. ¿Cuál es el motivo de su visita al balneario de Ballenita?

**Tabla 6:**

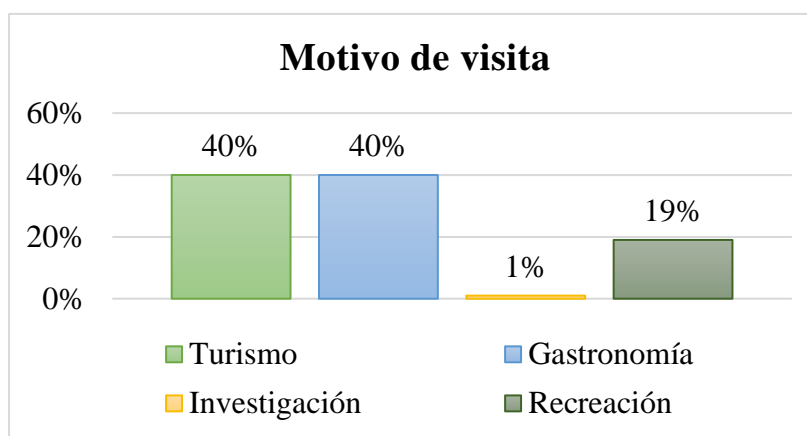
*Motivo de visita*

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Turismo	40	40%
Gastronomía	40	40%
Investigación	1	1%
Recreación	19	19%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Parroquia Ballenita

**Elaborado por:** José Colombo Vera Canchingre (2022).

**Gráfico 6:** Motivo de visita



**Fuente:** Parroquia Ballenita

**Elaborado por:** José Colombo Vera Canchingre (2022).

### **Análisis:**

Los motivos de visita que tuvieron los turistas para llegar al balneario de Ballenita fueron por turismo y gastronomía, por lo que se determinó que Ballenita cuenta constantemente con movimiento de personas bien sea, por su playa muy conocida y olas tranquilas, además de que se ha destacado por brindar una variedad gastronómica a base de mariscos.

## 7. ¿Conoce usted acerca del turismo sostenible?

**Tabla 7:**

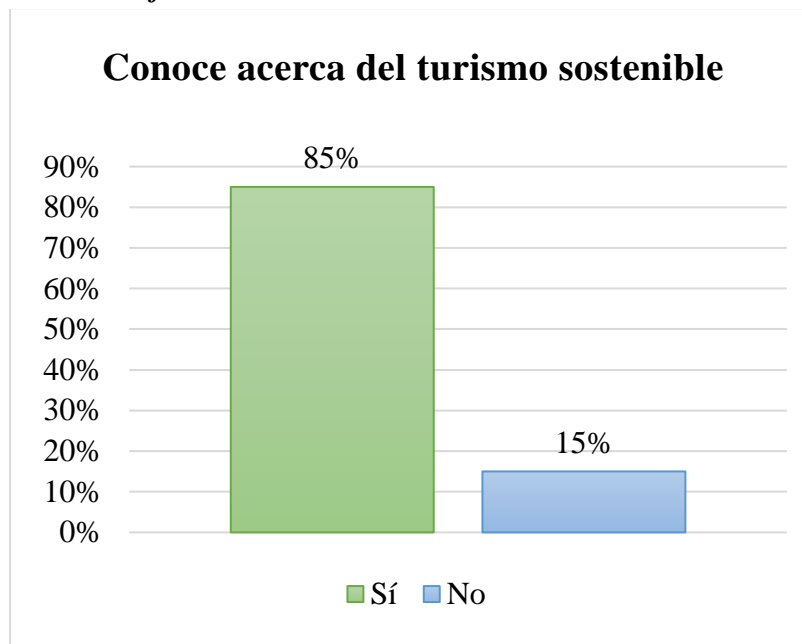
*Conoce acerca del turismo sostenible*

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sí	85	85%
No	15	15%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Parroquia Ballenita

**Elaborado por:** José Colombo Vera Canchingre (2022).

**Gráfico 7:** Conoce acerca del turismo sostenible



**Fuente:** Parroquia Ballenita

**Elaborado por:** José Colombo Vera Canchingre (2022).

### **Análisis:**

Según los datos de la encuesta se muestra en el gráfico que los turistas si conocen acerca del turismo sostenible, por lo que se determinó que las preguntas acerca de la sostenibilidad realizadas en las cabañas del balneario de Ballenita fueron respondidas adecuadamente en su mayoría.

## 8. ¿Usted considera importante realizar las prácticas de sostenibilidad?

**Tabla 8:**

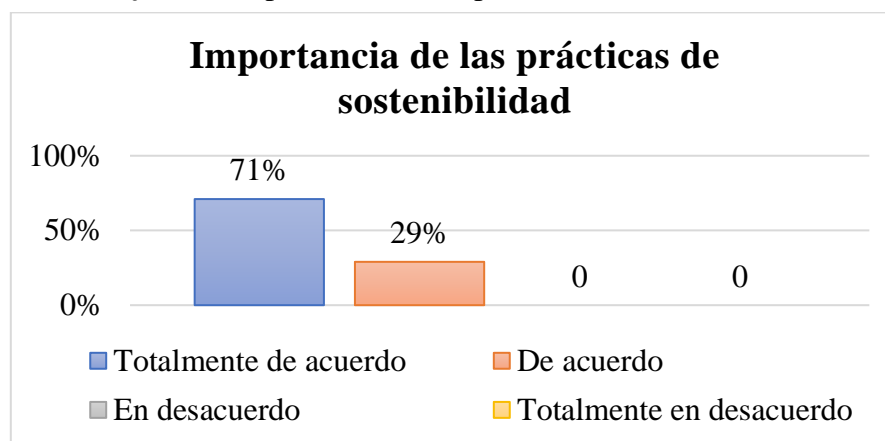
*Importancia de las prácticas de sostenibilidad*

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	71	71%
De acuerdo	29	29%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Parroquia Ballenita

**Elaborado por:** José Colombo Vera Canchingre (2022).

**Gráfico 8:** Importancia de las prácticas de sostenibilidad



**Fuente:** Parroquia Ballenita

**Elaborado por:** José Colombo Vera Canchingre (2022).

### **Análisis:**

Mediante las encuestas se evidenció que la mayor parte de los turistas estuvieron totalmente de acuerdo en cuanto a la importancia que se da en los lugares turísticos sobre las prácticas de sostenibilidad, considerando que los turistas ven a la sostenibilidad como necesaria para la aplicación en todos los sectores turísticos ya que contribuye de manera correcta y eficiente a la actividad.



**9. ¿Cuál cree usted que son las necesidades que tiene el turista al momento de visitar el balneario de Ballenita?**

**Tabla 9:**

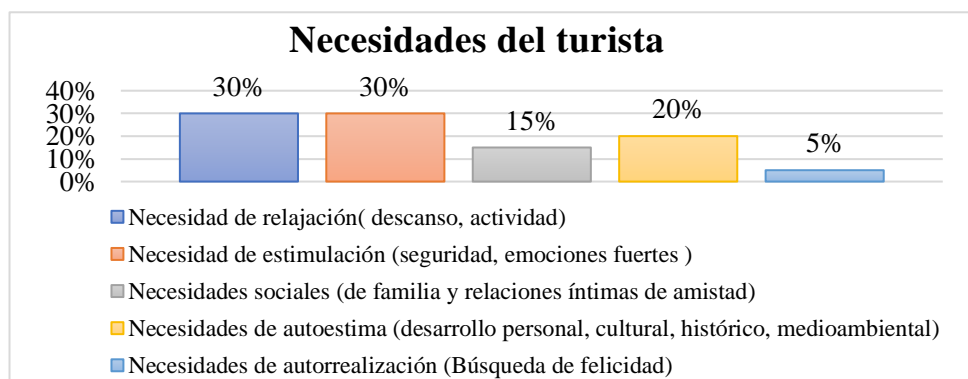
*Necesidades del turista*

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Necesidad de relajación (descanso, actividad)	30	30%
Necesidad de estimulación (seguridad, emociones fuertes)	30	30%
Necesidades sociales (de familia y relaciones íntimas de amistad)	15	15%
Necesidades de autoestima (desarrollo personal, cultural, histórico, medioambiental)	20	20%
Necesidades de autorrealización (Búsqueda de felicidad)	5	5%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Parroquia Ballenita

**Elaborado por:** José Colombo Vera Canchingre (2022).

**Gráfico 9:** Necesidades del turista



**Fuente:** Parroquia Ballenita

**Elaborado por:** José Colombo Vera Canchingre (2022).

**Análisis:**

Las necesidades que tuvieron los turistas a la hora de visitar el balneario de Ballenita fueron de relajación y de estimulación, por lo que se estimó que los turistas buscan lugares con estos aspectos puesto a que los consideran importantes, no obstante, es necesario que se desarrollen los servicios con efectividad para brindar al visitante una mejor experiencia en el lugar.

**10. ¿Usted cree que el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad es importante para desplazarse a lugares turísticos?**

**Tabla 10:**

*Cumplimiento de protocolos de bioseguridad*

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy importante	100	100%
Importante	0	0%
Medianamente importante	0	0%
Indiferente	0	0%
<b>TOTAL</b>	100	100%

**Fuente:** Parroquia Ballenita

**Elaborado por:** José Colombo Vera Canchingre (2022).

**Gráfico 10:** Cumplimientos de protocolo de bioseguridad



**Fuente:** Parroquia Ballenita

**Elaborado por:** José Colombo Vera Canchingre (2022).

**Análisis:**

Los encuestados manifestaron como muy importante el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, por lo que se consideró que, los turistas demandan de lugares seguros que cumplan de manera oportuna las medidas establecidas con el fin de disfrutar del servicio en base a la confianza plasmada dentro del sitio.

## 11. ¿Escoja lo que usted considere más importante para cumplir con los estándares de calidad?

**Tabla 11:**

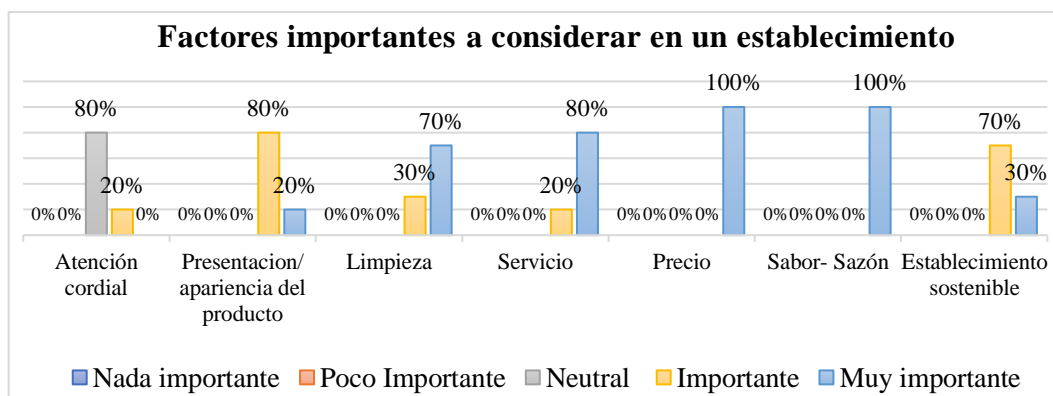
*Aspectos importantes a considerar en un establecimiento*

Características	Nada importante		Poco importante		Neutral		Importante		Muy importante		Total	Total %
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%		
Atención cordial	0	0%	0	0%	80	80%	20	20%	0	0%	100	100%
Presentación/apariencia del producto	0	0%	0	0%	0	0%	80	80%	20	20%	100	100%
Limpieza	0	0%	0	0%	0	0%	30	30%	70	70%	100	100%
Servicio	0	0%	0	0%	0	0%	20	20%	80	80%	100	100%
Precio	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	100	100%	100	100%
Sabor- Sazón	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	100	100%	100	100%
Establecimiento sostenible	0	0%	0	0%	0	0%	70	70%	30	30%	100	100%

**Fuente:** Parroquia Ballenita

**Elaborado por:** José Colombo Vera Canchingre (2022).

**Gráfico 11:** Factores importantes a considerar en un establecimiento



**Fuente:** Parroquia Ballenita

**Elaborado por:** José Colombo Vera Canchingre (2022).

### **Análisis:**

Los factores que se consideraron más importantes para que un establecimiento cumpla con los estándares de calidad fueron el sabor-sazón y precio, por lo que se determinó que los turistas toman en cuenta lugares con precios accesibles para ingresar al establecimiento y a la vez se brinde un servicio de calidad de la mano con lo sostenible.

**12. ¿Considera usted que las cabañas de este lugar, tienen calidad en sus servicios?**

**Tabla 12:**

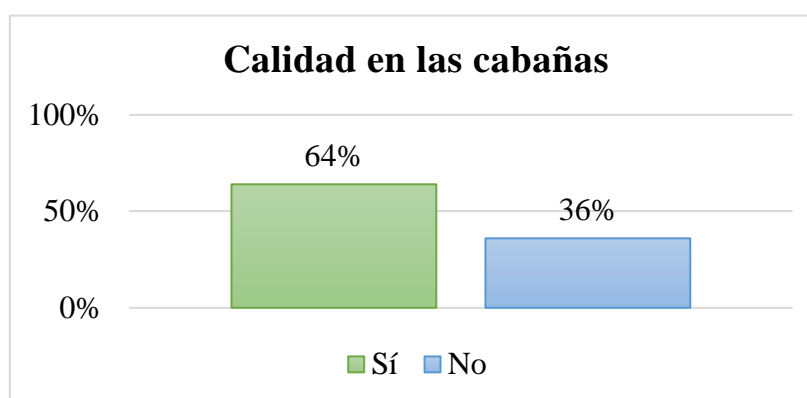
*Calidad en las cabañas*

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Sí	64	64%
No	36	36%
<b>TOTAL</b>	100	100%

**Fuente:** Parroquia Ballenita

**Elaborado por:** José Colombo Vera Canchingre (2022).

**Gráfico 12:** Calidad en las cabañas



**Fuente:** Parroquia Ballenita

**Elaborado por:** José Colombo Vera Canchingre (2022).

**Análisis:**

Se demostró que más de los turistas consideraron que las cabañas de Ballenita tienen calidad en sus servicios, por lo que se identificó que el sector de alimentos y bebidas del balneario de Ballenita es particular por contar con una gran variedad gastronómica además de la excelente calidad del servicio en que el turista puede satisfacer su paladar.

**13. ¿Cuál de las acciones usted cree que deben contribuir las cabañas de alimentos y bebidas para ayudar a la sostenibilidad?**

**Tabla 13:**

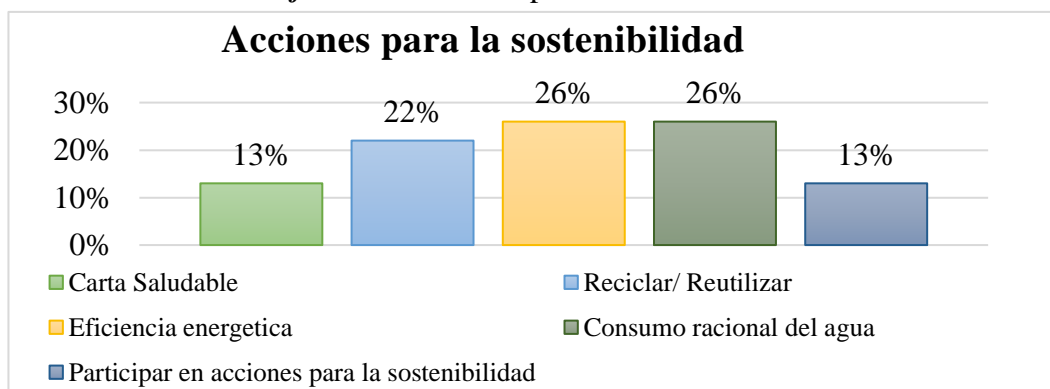
*Acciones para la sostenibilidad*

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Carta Saludable	13	13%
Reciclar/ Reutilizar	22	22%
Eficiencia energética	26	26%
Consumo racional del agua	26	26%
Participar en acciones para la sostenibilidad	13	13%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Parroquia Ballenita

**Elaborado por:** José Colombo Vera Canchingre (2022).

**Gráfico 13:** Acciones para la sostenibilidad



**Fuente:** Parroquia Ballenita

**Elaborado por:** José Colombo Vera Canchingre (2022).

**Análisis:**

Los turistas mencionaron que las acciones para contribuir a la sostenibilidad de las cabañas en el balneario de Ballenita fueron el consumo racional del agua y la eficiencia energética, evidenciando que tienen conocimiento sobre la sostenibilidad y conciencia ambiental, debido a que respetan el medio ambiente, los recursos que tiene el lugar y sobre todo apoyan a que se genere economía local.

#### 14. Valore la importancia de las buenas prácticas sostenibles:

**Tabla 14:**

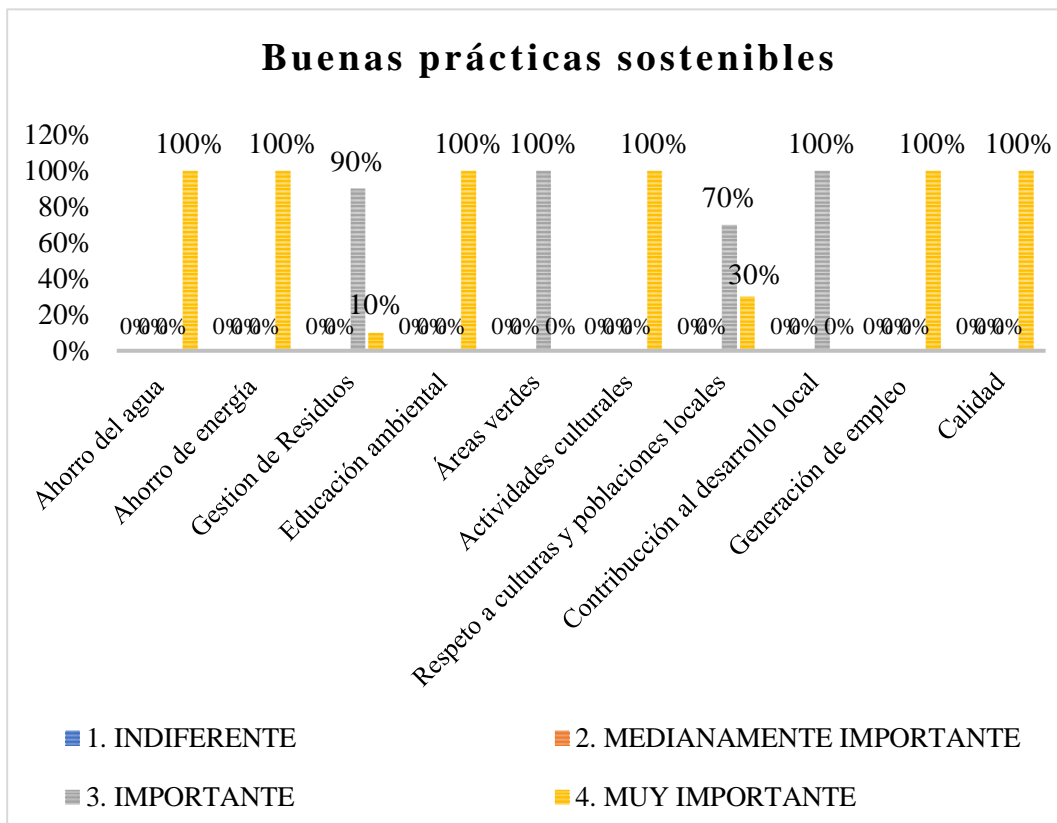
*Buenas prácticas sostenibles*

INDICADORES	1. Indiferente		2. Medianamente importante		3. Importante		4. Muy importante		Total	Total %
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%		
Ahorro del agua	0	0%	0	0%	0	0%	100	100%	100	100%
Ahorro de energía	0	0%	0	0%	0	0%	100	100%	100	100%
Gestión de Residuos	0	0%	0	0%	90	90%	10	10%	100	100%
Educación ambiental	0	0%	0	0%	0	0%	100	100%	100	100%
Áreas verdes	0	0%	0	0%	100	100%	0	0%	100	100%
Actividades culturales	0	0%	0	0%	0	0%	100	100%	100	100%
Respeto a culturas y poblaciones locales	0	0%	0	0%	70	70%	30	30%	100	100%
Contribución al desarrollo local	0	0%	0	0%	100	100%	0	0%	100	100%
Generación de empleo	0	0%	0	0%	0	0%	100	100%	100	100%
Calidad	0	0%	0	0%	0	0%	100	100%	100	100%

**Fuente:** Parroquia Ballenita

**Elaborado por:** José Colombo Vera Canchingre (2022).

**Gráfico 14:** Buenas prácticas sostenibles



**Fuente:** Parroquia Ballenita

**Elaborado por:** José Colombo Vera Canchingre (2022).

**Análisis:**

De acuerdo a los resultados se demostró que las buenas prácticas para desarrollar el turismo sostenible se encontraron en el ahorro de agua, energía, educación ambiental, áreas verdes, actividades culturales, generación empleo y la calidad, por ende, los turistas tienen conocimiento sobre la importancia que tienen las buenas prácticas sostenibles lo que contribuye a que se efectúe un turismo más responsable, por lo tanto, es necesario la aplicación de cada uno de estos indicadores dentro de las cabañas de Ballenita para favorecer de manera oportuna a la sostenibilidad.

**15. ¿Cree usted que es necesario implementar las practicas sostenibles, para mejorar la oferta turística?**

**Tabla 15:**

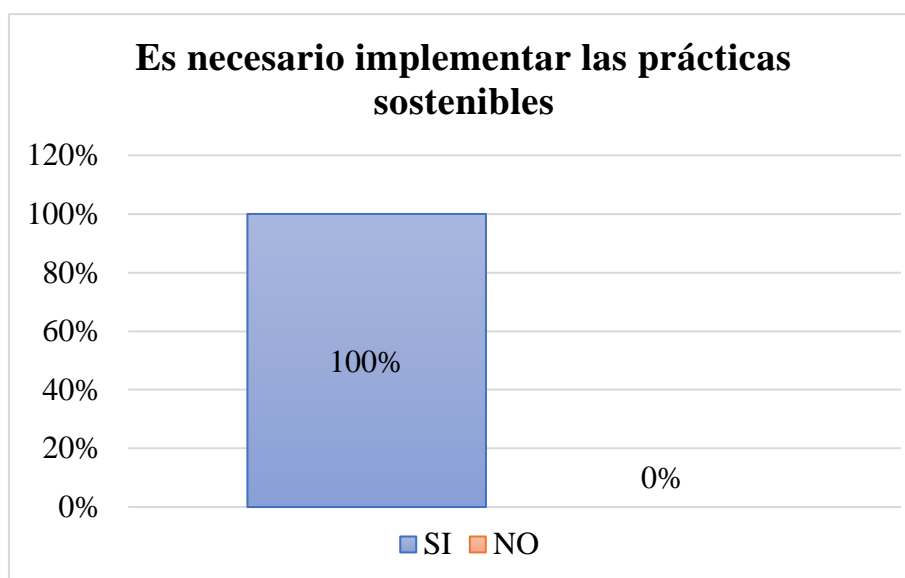
*Implementar prácticas sostenibles*

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	100	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	100	100%

**Fuente:** Parroquia Ballenita

**Elaborado por:** José Colombo Vera Canchingre (2022).

**Gráfico 15:** Es necesario implementar las practicas sostenibles



**Fuente:** Parroquia Ballenita

**Elaborado por:** José Colombo Vera Canchingre (2022).

**Análisis:**

Las encuestas indicaron que si es necesario que se implementen las prácticas de sostenibilidad para mejorar la oferta turística, puesto a que son importantes y las necesidades de los turistas son cambiantes, asegurando que la demanda se enfoca en el requerimiento de actividades que sean responsables, es decir que tengan el menor impacto ambiental posible.



### **3.2 ENTREVISTA A PRESTADORES DE SERVICIOS DE LAS CABAÑAS DE BALLENITA**

#### **1. ¿Cuánto tiempo tiene trabajando en las cabañas de alimentación de la parroquia Ballenita?**

Los prestadores de servicios de las cabañas de Ballenita manifestaron que tienen desde 2 hasta 20 años trabajando en esta área.

#### **2. ¿Su establecimiento de alimentos y bebidas realiza procesos de buenas prácticas ambientales, con respecto al eje ambiental que realizan?**

Manifestaron que sí, los propietarios de las cabañas indicaron que dentro de su establecimiento si realizan procesos ambientales, entre ellos mencionaron lo que es más común, ahorran el agua, la energía y reciclan.

#### **3. ¿Con relación al eje socio-cultural, dentro de su cabaña de alimentación que realizan?**

Dentro de cada uno de los prestadores de servicio manifestaron que tienen respeto a las actividades culturales, también reconocieron el rescate de los patrimonios históricos culturales y enfocándose en que deben existir mayores eventos que resalten la cultura del lugar ya que esto, permite la llegada de más visitantes a la localidad y a la vez se promueve el valor cultural.

#### **4. Referente al eje económico ¿Usted como prestador de servicio que realiza para cumplir con este indicador?**

Mencionaron que contribuyen a la generación de empleo, en que cada uno contaba con una capacidad de colaboradores y que en temporada alta requerían de al menos una persona más, en cuanto a la materia prima la han adquirido dentro de la misma localidad, por lo cual, consideran que aportan al desarrollo local.

**5. ¿Su negocio ha reducido en su totalidad el plástico?**

Los prestadores manifestaron que seguían utilizando el plástico, pero en porcentaje menor, es decir, utilizaban sorbetes para las bebidas, asimismo, cuando el comensal requiere llevar los alimentos utilizan material de plástico, de manera que, en la cocina y dentro de la cabaña evitan el plástico para dar una mayor presentación del producto.

**6. ¿Cree necesario implementar las buenas prácticas ambientales para mejorar la oferta turística del lugar?**

Los prestadores de servicios manifestaron que si es necesario que se implementen las buenas prácticas ambientales en cada uno de los lugares donde se prestan servicios, ya que así impulsaría a un buen desarrollo turístico y con la pandemia que está viviendo es importante mantenerse saludables y proyectar un buen ambiente para que así el turista se sienta seguro de consumir dentro del establecimiento.

**7. ¿Es importante que se realicen capacitaciones en cuanto a la sostenibilidad?**

La mayoría respondieron que sí, necesitando que las autoridades desarrollen algún tipo de capacitación y mejoren sus conocimientos para brindar un servicio de calidad encaminado a la sostenibilidad.

**8. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación sobre la conservación, adquisición y producción de alimentos para mejorar el servicio en su negocio?**

Algunos prestadores de servicios respondieron que sí, pero que han recibido capacitaciones por voluntad propia para tener un certificado dentro de su establecimiento ya que, fue necesario para brindar un buen servicio. Sin embargo, también se evidenció que en algunas cabañas los propietarios no han recibido algún tipo de capacitación.

**9. ¿La calidad de atención al cliente en las cabañas de alimentación ha mejorado o se ha mantenido?**

Los propietarios de las cabañas, indicaron que la calidad en la atención del cliente ha mejorado, pero esto depende de cada gestión que tienen, por lo tanto, se dedujo que para generar mayores ventas cada una de las cabañas consideraron que debían mejorar la calidad, sin embargo, solo tres establecimientos contaron con capacitación en cuanto a la atención del cliente, por tal razón se optimaron en la implementación de técnicas en atención y control de calidad.

**10. ¿Usted como prestador de servicio en que área considera importante capacitarse para mejorar la atención?**

Los dueños de las cabañas del balneario de Ballenita manifestaron que necesitaron capacitaciones en cuanto a mejorar el servicio de forma más sostenible, requirieron enseñanzas en las buenas prácticas sostenibles y en cómo ser responsables en cada una de las gestiones para que su negocio pueda tener un crecimiento continuo.

### **3.3 RESULTADOS**

El balneario de la parroquia Ballenita tiene constantemente visita de turistas por su playa que es tranquila y muy conocida, además se destaca por brindar variedad gastronómica a base de mariscos. Los turistas con respecto a la sostenibilidad determinan que si es necesario que se aplique en todos los sectores turísticos ya que esto permite contribuir de manera correcta y eficiente al turismo, además para que las necesidades del turista sean satisfechas. Para esto, requieren de lugares seguros, donde se cumplan de manera oportuna las medidas de seguridad y disfrutar de aquellas actividades turísticas con toda la confianza.

Sin embargo, dentro del lugar la mayoría de los turistas consideran factores importantes para ingresar a diversos establecimientos, los mismos que se direccionan a que brinden servicio de calidad, higiene en el lugar, presentación del producto, servicio adecuado, atención cordial, precios accesibles y también que se aprecie la sostenibilidad, ya que esto va a permitir que el turista se sienta grato

mientras disfruta del servicio, además con el tema de pandemia que se está viviendo todos los prestadores de servicios necesariamente deben mantener una impecable limpieza para proyectar al turista una buena imagen y sobre todo seguridad en su salud.

No obstante, la demanda turística se evidencia que en su mayoría son visitantes y turistas de los tres cantones de la provincia de Santa Elena, por lo cual se mantiene el turismo local, así mismo existen otras ciudades como son, Guayaquil, Quito, Manabí, Quevedo. La edad de la demanda está entre 20 a 25 años de edad seguido de un porcentaje significativo entre 26 a 30 años. El género que mayormente llega a este sitio es el sexo femenino y el nivel de estudio es superior seguido del nivel secundario, el estado civil en su mayoría son personas solteras, la mayoría de los turistas valoran la importancia de las buenas prácticas sostenibles entre ellas mencionan, el ahorro de agua, energía, gestión de residuos, áreas verdes, educación ambiental, respeto a la cultura, contribución al desarrollo local, generación de empleo.

Posteriormente, se evidencia la importancia que tienen las buenas prácticas sostenibles y que estas contribuyen hacia un turismo más responsable, es de interés que se dé la aplicación de cada una de ellas dentro de las cabañas de Ballenita porque impulsa como oportunidad hacia la sostenibilidad, de manera que las necesidades de los turistas actuales vayan siendo satisfechas, y puedan realizar actividades responsables y de menor impacto posible, donde las mismas se complementen con la calidad porque esto es un factor importante ya que se cubre las expectativas del turista.

## 4. CONCLUSIONES

- ❖ Como resultado de la encuesta aplicada en el campo se determinó que al balneario de la parroquia Ballenita llegan turistas con diversas necesidades, entre ellas, desplazarse al sitio por motivos de relajación y disfrute, conocer la playa y degustar la gastronomía a base de productos del mar que se ofertan en las cabañas, en que influyó la calidad del servicio y atención cordial. Por consiguiente, una necesidad mayor que requirieron para visitar los diferentes lugares turísticos fue el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, pues, permitió a que los turistas se sintieran seguros y brindaron al lugar una imagen positiva que incentivaba la llegada de más personas.
- ❖ Mediante encuestas realizadas y visitas al campo se identificó la situación actual que tuvieron las cabañas de alimentación con respecto a las prácticas sostenibles, evidenciando en la parte ambiental que ahorran el agua, disminuyen el uso de la energía, reciclan y reutilizan materiales que afectan al entorno, en cuanto al eje social se comprobó que los turistas tuvieron conocimientos que contribuyen a lo sostenible, asimismo, los prestadores de servicios respetan las actividades culturales, de manera que los comensales consideraron que existe calidad en el servicio, y por último en el eje económico, contribuyen a la economía local, sin embargo se debe mejorar en ciertos aspectos para diversificar la oferta enfocada a la sostenibilidad.
- ❖ Se determinó en base a las revisiones bibliográficas que el turismo sostenible en las cabañas de alimentación de la parroquia Ballenita se convierte en un elemento clave e importante debido a la capacidad de actuar a manera de catalizador de cambio, incrementando la concienciación de la población en general, constituyéndose como un elemento de desarrollo social, económico y político, además, de que genera un impacto positivo ambiental y cultural. Considerando la situación que ha provocado el covid-19 a nivel mundial, este tipo de turismo ayuda a mitigar impactos sobre el medio ambiente e involucra los actores turísticos, creando actividades de forma diferente que permiten una experiencia gratificante.

## 5. RECOMENDACIONES

- ❖ Los prestadores de servicios de las cabañas de alimentación, deben estar en constantes actualizaciones enfocados a las necesidades que tiene el turista para brindar un oportuno servicio, donde las medidas de bioseguridad deben seguir cumpliéndose a cabalidad con el propósito de cubrir aquellas necesidades e inclusive superar las mismas.
- ❖ Se recomienda a las autoridades competentes realizar capacitaciones o proyectos, con relación a la formación turística y ambiental, hacia los prestadores de servicios, con el fin de conocer la importancia de cumplir las buenas prácticas sostenibles, para de esta manera puedan ir sustituyendo o realizar cambios en aquellos procesos que tengan impacto negativo, mejorando el servicio en su totalidad y trayendo consigo una reactivación económica para quienes están inmersos en esta actividad.
- ❖ El turismo sostenible es una herramienta para el cambio, en que es necesario que las autoridades del balneario Ballenita, creen mesas de trabajo donde puedan tener proyectos sostenibles y trabajen en beneficios de todos, establecer nexos con las empresas tanto públicas y privadas para que dentro de la provincia se evidencie las actividades turísticas de manera responsable, sostenible y brindar experiencias satisfactorias.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- Amacosta Ojeda, H. M. (2019). *“Estudio de Opinión sobre el turismo sostenible para el desarrollo municipal. El caso de Progreso, Yucatán, México”*. Mexico. Recuperado el 23 de Febrero de 2021, de [https://www.uv.mx/eoo/files/2019/03/AMACOSTA\\_Hector\\_Tesis\\_22feb2019\\_FINAL.pdf](https://www.uv.mx/eoo/files/2019/03/AMACOSTA_Hector_Tesis_22feb2019_FINAL.pdf)
- Barrera, C., & Bahamondes., R. (2012). *Turismo sostenible: importancia en el cuidado del medio ambiente*. Recuperado el 16 de Enero de 2021, de <file:///C:/Users/Core%20i5/Desktop/9NO%20SEMESTRE/JOSE%20VERA/CONCEPCION%20Y%20DISE%C3%91O/218-762-1-PB.pdf>
- Biosphere Tourism. (Febrero de 2017). *22 beneficios del turismo sostenible*. Obtenido de <https://www.biospheretourism.com/es/blog/22-beneficios-del-turismo-sostenible/94>
- Camino, R. &. (1993). *Las definiciones de sostenibilidad, las variables principales y bases para establecer indicadores*. Madrid. Recuperado el 28 de Febrero de 2021, de <T-UCSG-PRE-ESP-AETH-70.pdf>
- EVE, M. e. (23 de Septiembre de 2021). *Conservación de la memoria, tradiciones y formas de vida*. Recuperado el 08 de Enero de 2022, de <https://evemuseografia.com/2016/09/20/conservacion-de-la-memoria-tradiciones-y-formas-de-vida/>
- Fernández Fernández, J. (2015). *El Turismo Sostenible en España: Análisis de los planes estratégicos de sostenibilidad en el ámbito local*. España. Recuperado el 25 de Febrero de 2021, de <https://core.ac.uk/download/pdf/61914699.pdf>
- Francisco Melgosa. (2006). *DEL DESARROLLO SOSTENIBLE AL TURISMO SOSTENIBLE. LA INTEGRACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE EN EL SECTOR TURÍSTICO*. Recuperado el 08 de Enero de 2022, de [https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/122096/DDAFP\\_MelgosaAr](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/122096/DDAFP_MelgosaAr)

cos\_DelDesarrollososteniblealturismosostenible.pdf;jsessionid=28E24082  
A015B8398EAE018B4CABDCB4?sequence=1

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Selección de la muestra*. México: McGraw-Hill. Recuperado el 17 de Marzo de 2021, de [http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506\\_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=En%20las%20muestras%20no%20probabil%20C3%ADsticas,2013%20y%20Battaglia%2C%202008b](http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=En%20las%20muestras%20no%20probabil%20C3%ADsticas,2013%20y%20Battaglia%2C%202008b)).

Hernández, S. R. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Cuarta Edición. Recuperado el 17 de Marzo de 2021, de <http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPLIPI.pdf>

Herrera, T. (2006). *La Gestión avanzada de la Calidad*. Bogotá - Colombia. Recuperado el 21 de Agosto de 2021, de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/867/1/MACIAS%20BAQUERUE%20JOSE.pdf>

Lalangui, J., Espinoza, C., & Pérez, M. (2017). TURISMO SOSTENIBLE: Un aporte a la responsabilidad social empresarial. *Scielo*. Recuperado el 24 de Febrero de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202017000100021&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202017000100021&script=sci_arttext&tlng=en)

Laurel, E. R. (2009). *Manual de calidad turística para restaurantes*. Cusco. Recuperado el 21 de Agosto de 2021, de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/867/1/MACIAS%20BAQUERUE%20JOSE.pdf>

Linares, H. L., & Morales, G. G. (2014). Del desarrollo turístico sostenible al desarrollo local. Su comportamiento complejo. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultura*, 6. Recuperado el 06 de Marzo de 2021, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=881/88130205003>



- Litardo Valencia, L. E. (2018). *Análisis de la aplicación de buenas prácticas para turismo sostenible; dimensión socio-cultural en el bar restaurante “Choza El Mirador”, barrio Regocijo, ciudad de Esmeraldas*. Esmeraldas. Recuperado el 24 de Febrero de 2021, de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1645/1/LITARDO%20VALENCIA%20%20L%c3%8dDICE%20ELAINE.pdf>
- Mallaupoma Arriaga, D. J. (2018). *Conciencia turística para desarrollar el turismo sostenible*. Jauja- Lima. Recuperado el 24 de Febrero de 2021, de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2690/TESIS%20Mallaupoma%20Dolores.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de Turismo, M. (19 de Diciembre de 2019). *Plan Nacional de Turismo 2030, herramienta que marca un hito en la historia turística del Ecuador*. Recuperado el 16 de Enero de 2021, de <https://www.turismo.gob.ec/plan-de-turismo-2030-herramienta-que-marca-un-hito-en-la-historia-turistica-del-ecuador/>
- Ministerio del Ambiente. (2019). *Guía de Buenas practicas ambientales*. Recuperado el 15 de Enero de 2021, de <http://maetransparente.ambiente.gob.ec/documentacion/cursos/gbpa/GBPA.pdf>
- Molano, L. O. (2010). *Identidad cultural un concepto que evoluciona*. Recuperado el 01 de Marzo de 2021, de <file:///C:/Users/Core%20i5/Downloads/1187-Texto%20del%20art%C3%ADculo-4220-1-10-20101005.pdf>
- Morillo Moreno, M. C. (2010). Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación. *Visión General*. Recuperado el 22 de Diciembre de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545890011.pdf>
- Núñez Espinoza, H. R. (2018). *Conciencia Turística y Desarrollo Sostenible en la Playa Centinela del Distrito De Huaura*. Perú. Recuperado el 25 de Febrero de 2021, de

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1741/TFCE-03-04.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

OMT. (2018). *LA IMPORTANCIA DE PROMOCIONAR EL TURISMO SOSTENIBLE*. Obtenido de <https://www.comunicacionsostenible.co/site/la-importancia-de-promocionar-el-turismo-sostenible/>

OMT. Organización Mundial del Turismo. (2013). *Desarrollo Sostenible*. Recuperado el 25 de Febrero de 2021, de <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>

Orellana, J., & Lalvay. (2018). Uso e importancia de los recursos naturales y su incidencia en el desarrollo turístico. Caso Cantón Chilla, El Oro, Ecuador. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 14 N°1, 67. Recuperado el 08 de Enero de 2022, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/riat/v14n1/0718-235X-riat-14-01-00065.pdf>

Organización Mundial del Turismo. (2019). *ONWTO*. Recuperado el 06 de Marzo de 2021, de <https://www.unwto.org/es/el-turismo-mundial-consolida-su-crecimiento-en-2019>

Pérez, M. (2004). *Manual del Turismo Sostenible: como conseguir un turismo social, económico y ambientalmente responsable*. Madrid. Recuperado el 28 de Febrero de 2021, de [T-UCSG-PRE-ESP-AETH-70.pdf](#)

Quezada Flores, L. P. (2017). *Implementación de buenas prácticas de Turismo Sostenible en la parroquia rural de Chantaco, cantón y provincia de Loja*. Loja. Recuperado el 25 de Febrero de 2021, de <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/2291>

Rainforest Alliance. (2006). *Buenas prácticas para un turismo sostenible*. Recuperado el 22 de Diciembre de 2021, de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Buenas-pr%C3%A1cticas-para-un-turismo-sostenible.pdf>

- Rainforest Alliance. (2010). *Buenas Prácticas de Turismo Sostenible*. Recuperado el 29 de Febrero de 2021, de [https://www.portalces.org/sites/default/files/migrated/docs/Buenas\\_Practic as\\_Turismo.pdf](https://www.portalces.org/sites/default/files/migrated/docs/Buenas_Practic as_Turismo.pdf)
- Reina Matsumoto, N. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Recuperado el 21 de Agosto de 2021, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005)
- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*. Recuperado el 17 de Marzo de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Rodríguez, M. Á. (1999). El enfoque sociocultural en el estudio del desarrollo y la educación. *REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa*. Recuperado el 08 de Enero de 2022, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15501102>
- Rogel Villacis, J. L., & Cejas Martínez, M. (2018). La calidad de servicio y desarrollo sostenible del turismo en Santa Cruz-Galápagos. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 77-86. Recuperado el 25 de Febrero de 2021, de <http://www.revistanegotium.org/pdf/40/art5.pdf>
- Salazar Iglesias, S. (2008). *ESTUDIO DE PROCESOS ECOLÓGICOS PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL CASTAÑO (Castanea sativa Mill.) DE LA SIERRA DE FRANCIA*. Salamanca. Recuperado el 25 de Marzo de 2021, de <https://digital.csic.es/bitstream/10261/10206/1/TESIS.pdf>
- Sergio Sepúlveda. (2008). *METODOLOGÍA PARA ESTIMAR EL NIVEL DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE TERRITORIOS*. Costa Rica. Recuperado el 08 de Enero de 2022, de <http://repiica.iica.int/docs/B0664e/B0664e.pdf>

Shirley Bazán Bacilio. (2014). "*PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO PARA EL BALNEARIO DE BALENITA*". Santa Elena. Recuperado el 22 de Diciembre de 2021, de file:///C:/Users/Core%20i5/Desktop/10MO%20SEMESTRE/JOSE%20VE RA/TITULACI%C3%93N/BAZ%C3%81N%20BACILIO%20SHIRLEY %20GEOCONDA%20.PDF

SNV, R. A. (2015). *Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica*. Recuperado el 17 de Diciembre de 2021, de <https://www.rainforest-alliance.org/es/>

Uquillas Granizo, B. A. (2018). *Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para mejorar la gestión de establecimientos de alimentos y bebidas turísticas en la Ciudad de Riobamba – CHIMBORAZO*. Riobamba. Recuperado el 2021 de Febrero de 2021, de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4804/1/UNACH-EC-FCP-GEST-TUR-2018-0009.pdf>

Villanueva Inostroza, G. A. (2016). *Turismo sostenible y conflicto por el uso de los recursos. Estudio de caso: Patagonia chilena, Region de Aysén*. Recuperado el 25 de Febrero de 2021, de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/386418/gaiv1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## 7. ANEXOS

### FICHA DE ENCUESTA A TURISTAS

**TEMA:** Turismo sostenible: Una iniciativa para la calidad en las cabañas de la Parroquia Ballenita.

**1. Género**

Masculino	
Femenino	

Otro	
------	--

**2. Edad:**

De 20 A 25 años	
De 26 a 30 años	
De 31 a 35 años	
De 36 a 40 años	
De 41 años en adelante	

**6. ¿Cuál es el motivo de su visita al balneario de Ballenita?**

Turismo	
Gastronomía	
Investigación	
Otro	

**3. Nivel de educación:**

Cuarto nivel	
Superior	
Secundaria	
Primaria	
Ninguno	

**7. ¿Conoce usted acerca del turismo sostenible?**

Sí	
No	

**4. Estado civil**

Soltero (a)	
Casado (a)	
Divorciado (a)	
Unión Libre	
Viudo (a)	

**8. ¿Usted considera importante realizar las prácticas de sostenibilidad?**

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

**5. ¿Cuál es su lugar de procedencia?**

Quito	
Santa Elena	
Guayaquil	
Salinas	

**9. ¿Cuál cree que usted que son las necesidades que tiene el turista al momento de visitar el balneario de Ballenita?**

Necesidad de relajación (descanso, actividad)	
Necesidad de estimulación (seguridad, emociones fuertes)	
Necesidades sociales (de familia y relaciones íntimas de amistad)	
Necesidades de autoestima (desarrollo personal, cultural, histórico, medioambiental)	
Necesidades de autorrealización (Búsqueda de felicidad)	

**10. ¿Usted cree que el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad es importante para desplazarse a lugares turísticos?**

Muy importante	
Importante	
Medianamente importante	
Indiferente	

**11. ¿Escoja lo que usted considere más importante para cumplir con los estándares de calidad?**

Atención cordial	
Presentación/ apariencia del producto	
Limpieza	
Servicio	
Precio	
Sabor- Sazón	
Establecimiento sostenible	

**12. ¿Considera usted que las cabañas de este lugar, tienen calidad en sus servicios?**

Sí	
No	

**13. ¿Cuál de las acciones usted cree que deben contribuir las cabañas de alimentos y bebidas para ayudar al medio ambiente?**

Carta Saludable	
Reciclar/ Reutilizar	
Eficiencia energética	
Consumo racional del agua	
Participar en acciones para la sostenibilidad	

**14. Valore la importancia de estos elementos para el desarrollo del turismo sostenible:**

Ahorro del agua	
Ahorro de energía	
Desechos solidos	
Educación ambiental	
Áreas verdes	
Actividades culturales	
Respeto a culturas y poblaciones locales	
Contribución al desarrollo local	
Generación de empleo	
Calidad	

**15. ¿Cree usted que es necesario implementar las prácticas sostenibles, para mejorar la oferta turística?**

SI	
NO	

Anexo 1: Ficha de encuesta a turistas

**FICHA DE PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA A PRESTADORES DE  
SERVICIOS DE LAS CABAÑAS DE BALLENITA**

**Entrevistado:**

1. ¿Qué tiempo tiene trabajando en las cabañas de alimentos y bebidas?
2. ¿Su establecimiento de alimentos y bebidas realiza procesos de buenas prácticas ambientales, con respecto al eje ambiental que realizan?
3. ¿Con respecto al eje socio-cultural, dentro de su establecimiento que realizan?
4. ¿Dentro del eje económico, ustedes como prestadores de servicios que realizan para cumplir con este indicador?
5. ¿Han reducido en su totalidad el plástico?
6. ¿Cree que es necesario implementar las buenas prácticas ambientales para mejorar la oferta turística del lugar?
7. ¿Para usted es importante que se realicen capacitaciones en cuanto a la sostenibilidad?
8. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación sobre la conservación, adquisición y producción de alimentos para mejorar el servicio?
9. ¿La calidad de atención del cliente en las cabañas de Ballenita ha mejorado o se ha mantenido?
10. ¿Usted como prestador de servicio en que área considera importante capacitarse para mejorar el servicio?



Anexo 3: Entrevistas a propietaria de la cevichería "Mi Luz"



Anexo 4: Entrevista a propietario de la cevichería "El Barquito"



Anexo 5: Entrevista a propietaria de la cevichería "Sira"



MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TITULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES
<p><b>“TURISMO SOSTENIBLE: ANÁLISIS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES EN LAS CABAÑAS DE ALIMENTACIÓN DE LA PARROQUIA BALLEINITA, CANTÓN SANTA ELENA”</b></p>	<p><b>Desconocimiento de las buenas prácticas sostenibles para mejorar el desarrollo del turismo sostenible en las cabañas de la parroquia Ballenita</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Desconocimiento de las necesidades de los turistas</li> <li>+ Desconocimiento de las buenas prácticas sostenibles</li> <li>+ Desconocimiento de la importancia del turismo sostenible</li> </ul>	<p><b>Analizar las buenas prácticas sostenibles de las cabañas de alimentación para desarrollar el turismo sostenible en la Parroquia Ballenita.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Identificar las necesidades de los turistas</li> <li>+ Identificar la situación actual de las buenas prácticas sostenibles</li> <li>+ Determinar la importancia del turismo sostenible</li> </ul>	<p>Turismo sostenible</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nuevas tendencias turísticas</li> <li>2. Existencia de protección y el fomento para oportunidades futuras.</li> <li>3. Existen los cuidados necesarios para aquellos recursos del lugar.</li> <li>4. Pilares de la sostenibilidad</li> <li>5. Colaboradores comprometidos en la parte ambiental, cultural y económico</li> <li>6. implementación de materiales biodegradables</li> <li>7. Gestión de calidad</li> </ol>

Anexo 6: Matriz de consistencia

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	INSTRUMENTO	ACTORES
Turismo Sostenible	El turismo sostenible atiende a las <b>necesidades de los turistas actuales</b> y de las regiones receptoras y al mismo tiempo <b>protege y fomenta las oportunidades para el futuro</b> . Se concibe como una vía hacia la <b>gestión de todos los recursos</b> de forma que puedan <b>satisfacer las necesidades económicas, sociales y ambientales</b> , respetando al mismo tiempo la <b>integridad cultural</b> , los <b>procesos ecológicos</b> esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida.	Necesidades de turistas actuales	Nuevas tendencias turísticas	<p>¿Conoce usted acerca del turismo sostenible?</p> <p>¿Reconocen la importancia de la sostenibilidad?</p> <p>¿Considera usted que los turistas buscan cambios con respecto a la conservación del medio ambiente?</p> <p>¿A usted le gustaría que existan sitios que aporten a la sostenibilidad?</p> <p>¿Usted como turista, prefiere lugares que aporten las buenas prácticas ambientales?</p>	Encuestas/ entrevistas	Prestadores de servicios/ turistas
		Protege y fomenta las oportunidades para el futuro	Existencia de protección y el fomento para oportunidades futuras	<p>¿Tiene conocimiento de las buenas prácticas ambientales?</p> <p>¿Usted realiza acciones para la práctica de la sostenibilidad?</p> <p>¿Existe participación entre el equipo de trabajo para cumplir las buenas prácticas ambientales?</p> <p>¿Dentro de su establecimiento, piensa usted que fomenta oportunidades para el futuro?</p>		
		Gestión de recursos	Existen los cuidados necesarios para aquellos recursos del lugar	<p>¿Dentro de la empresa existen los cuidados necesarios de los recursos esenciales?</p> <p>¿Al momento de brindar el servicio se esfuerzan por minimizar la cantidad de residuos?</p> <p>¿Dentro de las actividades se preocupan por la reutilización del agua?</p> <p>¿Ahorran energía dentro de las instalaciones del establecimiento?</p> <p>¿Ha recibido algún tipo de capacitación sobre la conservación, adquisición y producción de alimentos para mejorar el servicio?</p>		
		Satisfacer las necesidades económicas, sociales y ambientales	Pilares de la sostenibilidad	<p>¿Dentro de la empresa utilizan productos amigables con el medio ambiente?</p> <p>¿Tiene un compromiso con su capital humano?</p> <p>¿Fomenta el bienestar social dentro de su establecimiento?</p> <p>¿Dispone de recursos necesarios para realizar algún proceso?</p> <p>¿Usted dentro de su establecimiento impulsa hacia el cuidado del ambiente?</p> <p>¿Cree usted que es importante manejar un ambiente laboral adecuado?</p> <p>¿Respeta el cuidado hacia el medioambiente?</p>		
		Integridad cultural	Colaboradores comprometidos en la parte ambiental, cultural y económica	<p>¿Es importante realizar las prácticas de sostenibilidad?</p> <p>¿Realizan acciones con los colaboradores en la parte ambiental y cultural?</p> <p>¿Para usted es importante que se realicen capacitaciones en cuanto a la sostenibilidad?</p>		
		Procesos ecológicos	Implementación de materiales biodegradables	<p>¿Tiene conocimiento acerca de los productos biodegradables?</p>		
		Sistema que sostienen la vida	Gestión de calidad	<p>¿Se fomenta la responsabilidad sostenible en el equipo de trabajo?</p> <p>¿Cuán importante es para usted el aplicar el turismo sostenible?</p> <p>¿Cree usted que este tipo de turismo mejora la imagen hacia los clientes?</p> <p>¿Usted cree que el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad es importante para desplazarse a lugares turísticos?</p> <p>¿Considera usted que las cabañas de este lugar, tienen calidad en sus servicios?</p>		

Anexo 7: Matriz de operacionalización de variables